

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

ROBERTO MANTOVANELLI

Consigliere

PAOLA BRIANI

Consigliere

MIRKO CORRÀ

COLLEGIO SINDACALE

Presidente

MICHELE CALLOVI

Sindaco Effettivo

GIOVANNI FANTI

Sindaco Effettivo

GIOVANNA REBONATO

DIRETTORE GENERALE

SILVIO PERONI

INDICE

5	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
6	HIGHLIGHTS 2019
7	NOTA METODOLOGICA
Sezione 1	
11	IDENTITÀ E STRATEGIA
13	Profilo Acque Veronesi
17	Quadro normativo
20	Il modello di governance
23	Strategia di sostenibilità
28	Analisi di materialità
33	Gestione dei rischi
Sezione 2	
41	CAPITALE ECONOMICO
43	Valore economico generato e distribuito
44	Investimenti di breve, medio e lungo termine
Sezione 3	
53	CAPITALE UMANO
55	Composizione del personale
59	Salute e sicurezza sul lavoro
61	Sviluppo del personale
63	Retribuzione
64	Diversità, pari opportunità e tutela dei diritti umani
Sezione 4	
67	CAPITALE PRODUTTIVO E INTELLETTUALE
69	Infrastrutture gestite dalla Società
71	Attività di ricerca e sviluppo
73	Politiche di gestione della catena di fornitura
Sezione 5	
77	CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE
79	Le relazioni con le istituzioni
79	Qualità e accessibilità del servizio
82	Strategia di comunicazione
85	Educazione alla sostenibilità
Sezione 6	
89	CAPITALE NATURALE
91	Tutela dell'ambiente ed utilizzo delle risorse naturali
99	Materiali
99	Energia ed emissioni
105	Biodiversità
107	Rifiuti
111	TABELLA DI CORRELAZIONE GRI

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Per il terzo anno consecutivo Acque Veronesi pubblica il Bilancio di Sostenibilità, che al di là dei numeri presentati, vuole essere una chiara fotografia di ciò che è un Servizio Idrico Integrato e del valore che riveste sia in ambito ambientale che in ambito sociale.

Queste poche pagine vogliono essere il contributo a dare consapevolezza che le continue sollecitazioni climatiche modificano nel tempo la disponibilità delle risorse naturali, sia nella loro quantità che nella loro qualità.

Le proiezioni sviluppate dalle agenzie delle Nazioni Unite indicano che dal 2010 al 2030 la disponibilità a livello mondiale di risorse idriche rinnovabili è destinata a ridursi di oltre il 17%. Il dato, che si riferisce ad un contesto mondiale, può presentare un'alta variabilità a livello locale, ma non possiamo non porci il problema.

Se ci fermiamo a pensare anche alle nostre zone, gli eventi meteorologici estremi di questi ultimi anni (lunghi periodi di siccità alternati a precipitazioni abbondanti in brevi periodi) sono destinati a diventare sempre più frequenti generando delle grosse ripercussioni sulla disponibilità e sulla qualità dell'acqua presente in ambiente.

Questi eventi rallentano la ricarica delle falde, che rappresentano la fonte principale di acqua per Acque Veronesi: la morfologia del territorio infatti ci consente di prelevare solo il 5% da sorgente.

In un contesto in continuo cambiamento i modelli di consumo e gestione adottati devono modificarsi in modo da conferire al sistema acquedottistico e depurativo la capacità di adattamento necessaria per affrontare e superare situazioni di stress (in una parola, la capacità di essere resilienti). La resilienza è quindi di fondamentale importanza per garantire la continuità di un servizio essenziale qual è quello che eroga Acque Veronesi.

Anche se in modo non sempre percepibile con immediatezza, ogni giorno l'impegno di più di 300 dipendenti comporta la funzionalità di circa 2.500 impianti e quasi 10.000 km di rete che contribuiscono alla fornitura di acqua a tutti gli utenti e all'efficienza depurativa, senza contare tutte le attività a supporto anche amministrativo indispensabili per la compliance normativa e la trasparenza verso tutti i portatori di interesse, la cui efficacia è avvallata anche dalle certificazioni di 5 sistemi di gestione (sicurezza, ambiente, qualità, responsabilità sociale, energia) e dall'accreditamento del laboratorio interno.

Nel difficile compito di adattamento di un servizio idrico rivestono naturalmente grande importanza gli investimenti volti a migliorarne la resilienza: nel 2019 sono stati investiti più di 43 milioni di euro per la realizzazione di interconnessioni rete, riduzioni perdite, nuovi approvvigionamenti, serbatoi e i piani di sicurezza dell'acqua.

Il ciclo di gestione dell'acqua rappresenta pienamente il paradigma dell'economia circolare: la risorsa idrica viene prelevata dall'ambiente e lì ritorna. E quali "Custodi dell'acqua" non possiamo che sentirci investiti di piena responsabilità per la gestione razionale di questa preziosa risorsa.

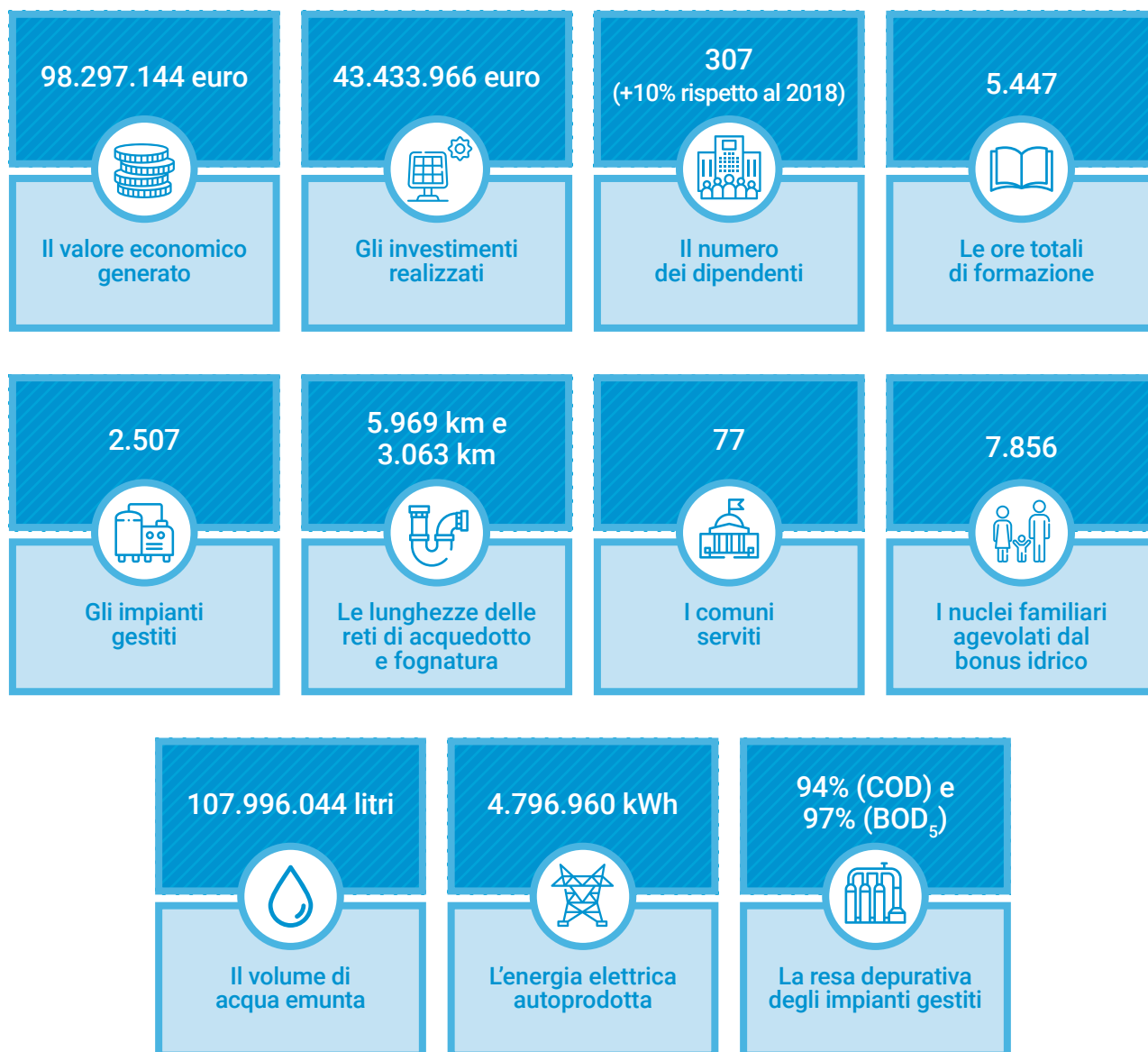


IL PRESIDENTE
(Roberto Mantovanelli)



IL DIRETTORE GENERALE
(Silvio Peroni)

HIGHLIGHTS 2019



NOTA METODOLOGICA

Per il terzo anno consecutivo, la scelta di pubblicare il proprio **Bilancio di sostenibilità** consente ad Acque Veronesi s.c.ar.l. (di seguito “Acque Veronesi” o “la Società”) di comunicare a tutti gli stakeholder le performance aziendali relative all’esercizio in esame non solo dal punto di vista economico, ma anche sotto il profilo ambientale e sociale. Sebbene la redazione del Bilancio di sostenibilità si configuri come **un esercizio di natura volontaria per Acque Veronesi**, la decisione di intraprendere un percorso strutturato di rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario è stata presa nell’ottica di favorire una disclosure sempre più completa e trasparente nei confronti dei suoi principali interlocutori, anche in considerazione dell’elevato valore economico, socio-ambientale e tecnologico delle attività svolte nell’ambito della gestione del servizio idrico integrato a favore delle comunità locali.

Il presente Bilancio di sostenibilità è stato redatto prendendo come riferimento (secondo l’opzione in accordance core) le linee guida definite dai **GRI Standard** pubblicati nel 2016 dalla Global Reporting Iniziative, che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all’interno del documento, alle pagine 111-114 è riportato il **GRI Content Index**.

La rendicontazione non finanziaria è stata svolta adottando il **principio di materialità o rilevanza**. I temi trattati nelle seguenti sezioni, infatti, sono quelli considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività di Acque Veronesi o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder. Tali temi materiali sono stati individuati attraverso la conduzione di un’analisi di materialità secondo un approccio organizzato e articolato (si veda pagina 28).

La predisposizione del Bilancio di sostenibilità si è basata su un **processo di reporting strutturato** che ha previsto il coinvolgimento di tutte le Direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni oggetto della rendicontazione non finanziaria. È stato richiesto loro un contributo attivo nelle seguenti fasi:

- individuazione e valutazione dei temi materiali;
- selezione delle iniziative e dei progetti significativi da descrivere nel documento;
- raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il ruolo di verificare e validare (ciascuno per le proprie aree di competenza) tutte le informazioni riportate nel documento.

In particolare, i dati e le informazioni inclusi al suo interno sono stati raccolti attraverso l’utilizzo di una piattaforma digitale appositamente sviluppata e gestita dall’Ufficio Controllo Direzionale.

Le informazioni riportate nel presente documento fanno riferimento all’**anno fiscale 2019** e sono state oggetto di presa visione da parte del Consiglio di Amministrazione di Acque Veronesi nella seduta del mese di luglio 2020. Laddove possibile, i dati e le informazioni rela-

tive all'ultimo esercizio sono state confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti. Il perimetro di rendicontazione comprende la sede amministrativa della Società, ubicata a Verona, e l'intero sistema di infrastrutture controllate presso i 77 Comuni del Veneto la cui gestione del servizio idrico integrato è in capo ad Acque Veronesi. Le eventuali variazioni rispetto a tale perimetro di rendicontazione, previste al fine di fornire agli stakeholder ulteriori elementi informativi o specifiche puntualizzazioni, sono state opportunamente indicate nei paragrafi successivi.

Il Bilancio di sostenibilità è **pubblicato all'interno del sito istituzionale** di Acque Veronesi ed è reperibile attraverso il seguente link: <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?IdPagina=31>. Per richiedere maggiori informazioni in merito ad esso è possibile rivolgersi al personale competente tramite il seguente indirizzo di posta elettronica: sostenibilita@acqueveronesi.it.

Sezione 1

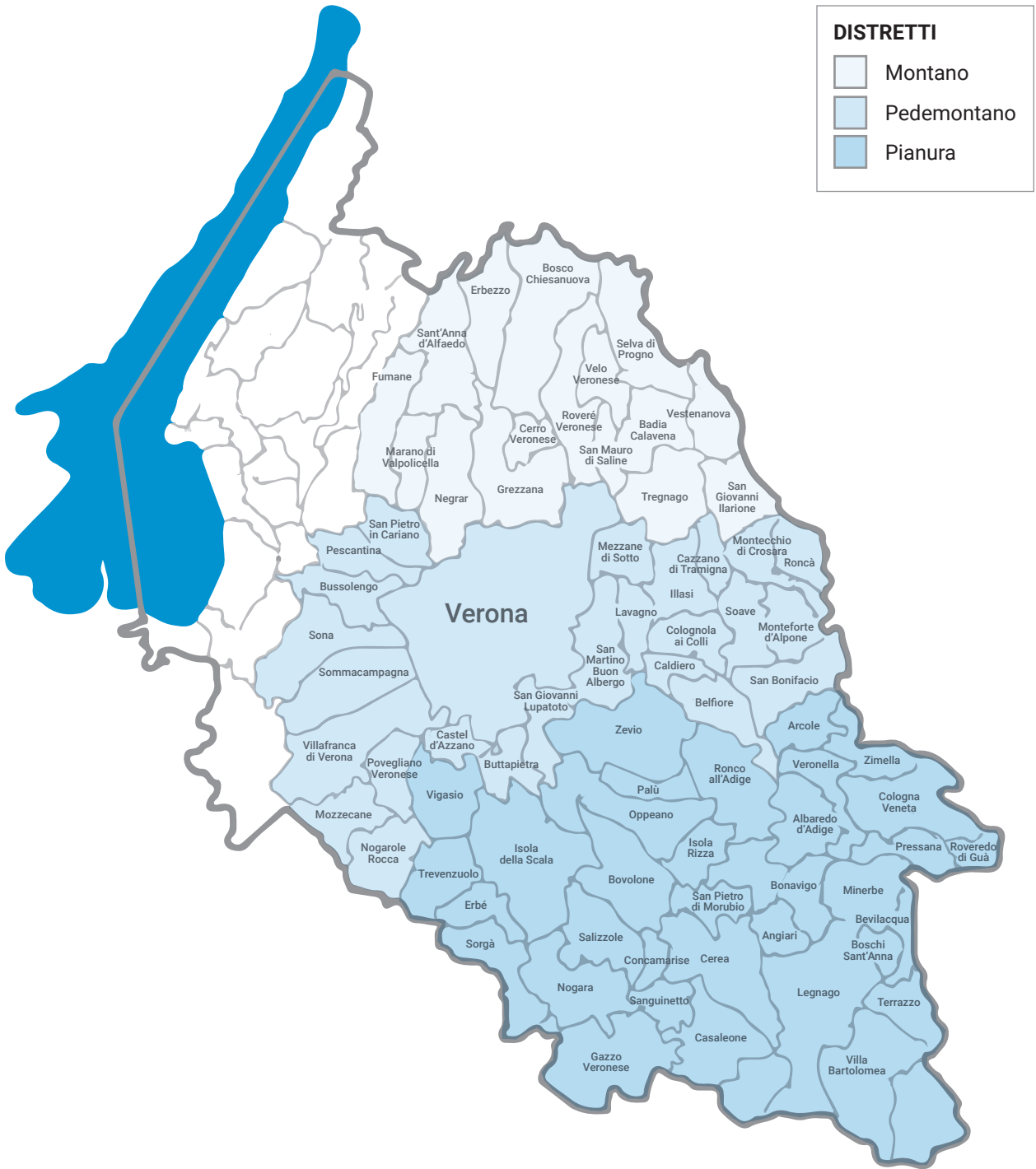
IDENTITÀ E STRATEGIA



PROFILO DI ACQUE VERONESI

Acque Veronesi è una **società consortile per la gestione del servizio idrico integrato** con sede a Verona, cui hanno aderito tutti i 77 comuni facenti parte della cosiddetta Area Gestionale Veronese (si veda anche la mappa riportata di seguito, in cui è stata evidenziata la ripartizione di tali comuni tra **tre principali “distretti”**: Montano, Pedemontano e Pianura).

La **presenza sul territorio** è uno dei punti di forza distintivi della Società, che negli anni ha costruito sul concetto di “rete” il suo asset operativo più importante. Alla **sede direzionale, amministrativa e legale di Verona**, infatti, fanno capo **11 sedi operative** dislocate presso i seguenti comuni: Sommacampagna, Legnago, San Bonifacio, Negrar, Soave, Villafranca di Verona, Nogara, Bussolengo, Tregnago, Bovolone, Grezzana.



Acque Veronesi si configura come **una società a partecipazione pubblica totalitaria** e, per espressa previsione statutaria, possono farne parte solo enti pubblici o società di gestione totalmente pubbliche. Di seguito viene evidenziata, dunque, l'attuale **composizione societaria**:

SOCI	%	SOCI	%
Agsm Verona Spa	46,72%	Comune di Fumane	0,52%
Cisiag Spa	8,37%	Comune di San Giovanni Ilarione	0,45%
Comune di Villafranca	4,06%	Comune di Nogarole Rocca	0,41%
Acque Vive Servizi E Territorio Srl	3,83%	Comune di Caldiero	0,40%
Camvo Spa	3,82%	Comune di Marano di Valpolicella	0,40%
Comune di San Giovanni Lupatoto	2,95%	Comune di Montecchia di Crosara	0,39%
Comune di Bussolengo	2,43%	Comune di Casaleone	0,39%
Comune di Negrar	2,22%	Comune di Belfiore	0,37%
Consorzio "Le Valli"	2,11%	Comune di Vestenanova	0,36%
Comune di Pescantina	1,87%	Comune di Badia Calavena	0,33%
Comune di San Martino Buon Albergo	1,76%	Comune di Roncà	0,31%
Comune di San Pietro In Cariano	1,68%	Comune di Bosco Chiesanuova	0,30%
Comune di San Bonifacio	1,67%	Comune di Sanguinetto	0,26%
Comune di Castel D'azzano	1,44%	Comune di Sant'anna D'alfaedo	0,23%
Comune di Legnago	1,16%	Comune di Cerro Veronese	0,20%
Comune di Colognola Ai Colli	0,99%	Comune di Roverè Veronese	0,19%
Comune di Cerea	0,96%	Comune di Angiari	0,13%
Comune di Grezzana	0,93%	Comune di Cazzano di Tramigna	0,12%
Comune di Povegliano Veronese	0,92%	Comune di Illasi	0,09%
Comune di Lavagno	0,83%	Comune di Erbezzo	0,07%
Comune di Villa Bartolomea	0,73%	Comune di Velo Veronese	0,07%
Comune di Monteforte D'alpone	0,67%	Comune di Concamarise	0,06%
Comune di Tregnago	0,65%	Comune di San Mauro di Saline	0,05%
Comune di Soave	0,60%		
Comune di Buttapietra	0,55%		
		Totale soci n. 48	100%

MISSION E VISION

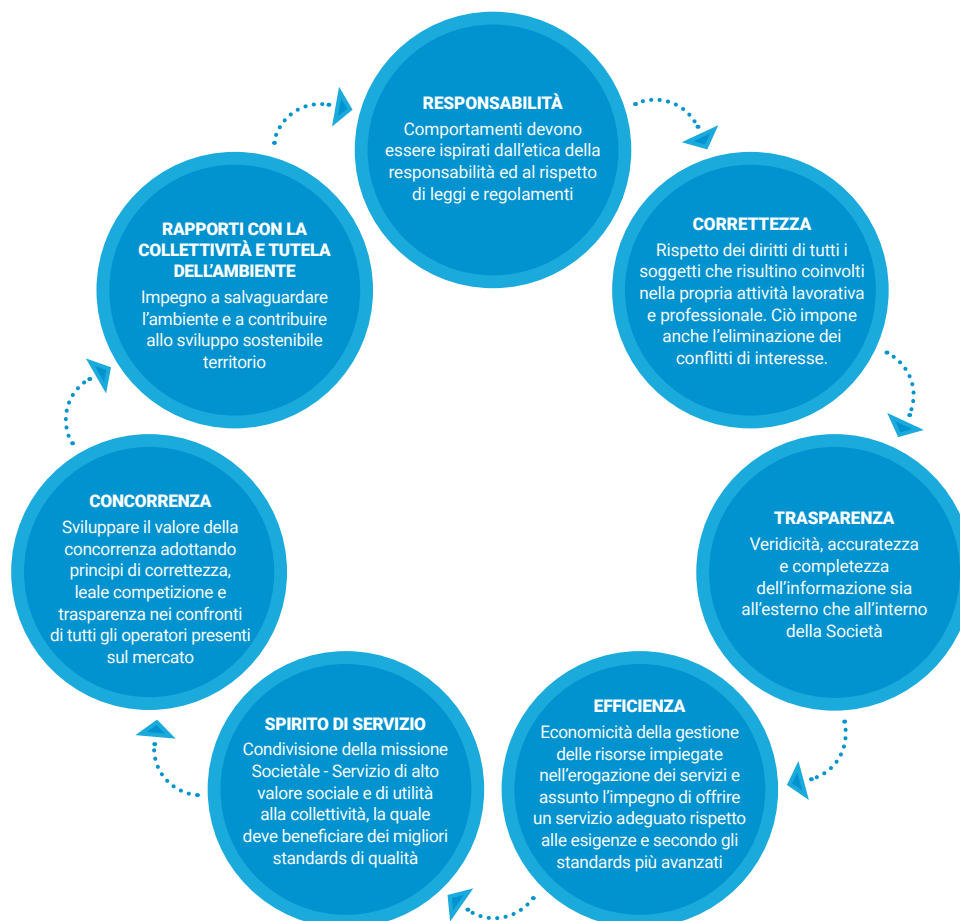
VISION

Acque Veronesi è una Società pubblica custode responsabile di una risorsa, l'acqua, fondamentale per l'equilibrio della vita.

MISSION

Acque Veronesi presidia, difende e preserva la risorsa idrica con fini di tutela, prevenzione e riequilibrio ambientale. Intende perseguire un equo rapporto fra tariffe applicabili e la qualità del servizio nel senso più ampio, programmando e realizzando gli investimenti e gli interventi necessari, mettendo a disposizione elevate competenze professionali ed una forte propensione al servizio ai cittadini. Il lavoro delle persone e dell'organizzazione si ispira a criteri di trasparenza, coesione, solidarietà, determinazione e innovazione per concretizzare efficacia ed efficienza della gestione.

All'interno del proprio **Codice Etico**, adottato per la prima volta nel 2008 e successivamente aggiornato nel 2013, Acque Veronesi elenca i **sette principi** generali su cui si fondano tutti i comportamenti e le azioni intraprese dalla Società, a qualsiasi livello:



STORIA DELLA SOCIETÀ

Costituita il 27 gennaio 2006 al fine di ottenere l'affidamento in via diretta della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO¹) della Provincia di Verona, Acque Veronesi riunisce al suo interno l'esperienza e il know-how dei diversi gestori dei servizi idrici già presenti nel territorio e rappresenta, ad oggi, un'importante realtà all'interno del settore in cui opera.

Prima ancora della nascita della Società, la scelta adottata dai Sindaci dei comuni veronesi fu quella di mantenere la gestione della fornitura dell'acqua sotto lo stretto controllo pubblico ed affidarla a due società distinte:

- Azienda Gardesana Servizi S.p.A. per l'Area del Garda-Baldo, di cui fanno parte 20 Comuni situati presso la riviera veronese del Lago di Garda e su una parte della Val D'Adige;
- Acque Veronesi s.c.ar.l. per i rimanenti 77 comuni della provincia (Area Gestionale Veronese).

Sulla base di quanto stabilito dal contratto di servizio firmato il 15 febbraio 2006, la durata dell'affidamento è pari a 25 anni a partire dalla data di sottoscrizione dell'atto.

QUADRO NORMATIVO

Sono molteplici gli enti e le istituzioni che, attraverso il loro operato, concorrono a definire ed aggiornare continuamente il quadro normativo di riferimento per il settore dei servizi idrici integrati. I mutamenti del contesto legislativo in cui si inserisce Acque Veronesi, infatti, vengono determinati a tre diversi livelli principali: Unione Europea, Stato Italiano e Regione Veneto. Mentre l'UE e il Governo Italiano hanno il compito di definire gli standard minimi di qualità della risorsa idrica, disciplinarne le forme di utilizzo razionale e legiferare in materia di scarichi e di tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi e mari), la Regione Veneto è responsabile per l'individuazione degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), l'istituzione dei relativi Enti di Governo d'Ambito (EGA) e la predisposizione del *Piano di tutela delle acque* applicabile a livello regionale.

Nel settore dei servizi idrici integrati, il ruolo regolatorio è svolto principalmente da due diversi enti:

- a livello nazionale, dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA);
- su scala territoriale, dai singoli Enti di Governo d'Ambito (EGA).

L'EGA designato per l'ATO Veronese è attualmente rappresentato dal Consiglio di Bacino Veronese, che nel 2012 ha ereditato le competenze dapprima in capo all'Autorità d'Ambito Veronese. Si tratta di un ente pubblico dotato di propria personalità giuridica, istituito con il duplice scopo generale di organizzare il servizio idrico integrato e svolgere le funzioni di programmazione e di controllo della gestione del servizio su tutto il territorio della Provincia di Verona.

Di seguito sono illustrati, in particolare, i principali compiti in capo ad ARERA e al Consiglio di Bacino Veronese.

¹ In base a quanto stabilito dal D. Lgs. 152/2006 (Codice dell'Ambiente), gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) si configurano come aree individuate dalle Regioni mediante apposite leggi regionali per organizzare una serie di servizi pubblici integrati, come ad esempio quello idrico o quello relativo alla raccolta e gestione dei rifiuti.

ARERA

- Definire i **livelli minimi di qualità** del servizio idrico integrato e stabilire gli obiettivi di miglioramento;
- Vigilare sulle **modalità di erogazione** del servizio;
- Aggiornare **periodicamente il metodo tariffario** del servizio e **vigilare sulla corretta applicazione della tariffa**;
- Assegnare **premi e sanzioni pecuniarie** ai singoli gestori del servizio idrico integrato in funzione del loro operato;
- Armonizzare **gli obiettivi economico-finanziari** degli operatori con gli obiettivi generali di **carattere sociale**, di **tutela ambientale** e di **uso efficiente delle risorse**.

CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

- Assicurare che **gli usi delle acque siano indirizzati al risparmio e al rinnovo delle risorse**, per non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici;
- Garantire a **tutti gli abitanti dell'Ambito Territoriale Ottimale Veronese la disponibilità di risorse idriche** in misura e per qualità adeguate alle aspettative, in condizioni di **parità per tutte le classi sociali e su tutto il territorio**.

PRINCIPALI ENTI DI CONTROLLO E RISPETTIVI COMPITI

ANAC

(Autorità Nazionale Anticorruzione)

- Emana le **linee guida per l'attuazione del Codice degli Appalti** e vigila sul **corretto funzionamento degli appalti pubblici**;
- Vigila sulla **prevenzione della corruzione nell'ambito delle amministrazioni pubbliche** e delle società partecipate e controllate.

ARPAV

(Agenzia regionale per la Prevenzione e la Protezione Ambientale del Veneto)

- Indaga sulle **fonti di pressioni ambientali** determinate dalle attività umane che, prelevando risorse ed interagendo con l'ambiente circostante, producono impatti sull'ambiente;
- Monitora nel tempo la **qualità delle matrici ambientali**;
- Promuove **attività correlate alla sostenibilità ambientale**.

ULSS

(Unità Locale Socio-Sanitaria)

- Vigilare e controllare sulla **qualità dell'acqua potabile**.

LO SVILUPPO DEI WATER SAFETY PLAN IN RISPOSTA ALLA NUOVA DIRETTIVA ACQUA POTABILE

L'espressione "**Water Safety Plan**" (**WSP**, in italiano "Piano di Sicurezza dell'Acqua") si riferisce ad un **sistema globale di linee guida finalizzate alla valutazione e gestione del rischio connesso a ciascuna fase della filiera idrica**, dalla captazione fino all'utente finale. Si tratta, in particolare, di un modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per **garantire la protezione delle risorse idriche** e la **riduzione di potenziali pericoli per la salute dei cittadini** nell'acqua destinata al consumo umano.

Mentre l'approccio tradizionale adottato in Italia prevedeva la sola verifica della qualità dell'acqua quando essa si trovava già all'interno della rete di distribuzione (controllo "a valle"), l'emanazione del **D.M. 14/06/2017 del Ministero della Salute** – basato a sua volta sulla versione originale della **Direttiva Acque Potabili** (Direttiva 2015/1787/UE), attualmente in fase di aggiornamento – ha chiarito che la **valutazione del rischio deve riguardare l'intera filiera** ed essere svolta prendendo in considerazione tutti gli eventi che possono causare la contaminazione dell'acqua:

- nelle diverse **fasi di gestione** (prelievo, trattamento e distribuzione alle utenze);
- in tutte le **infrastrutture** (pozzi, serbatoi, filtri e condotte);
- nell'intero **territorio di applicazione del WSP** (inclusi i corpi idrici di estrazione, le zone industriali, le aree produttive, i luoghi urbanizzati, gli scarichi, ecc.).

L'emanazione della versione aggiornata della **Direttiva Acque Potabili**, prevista per il 2020, renderà obbligatorio per tutti i Gestori del servizio idrico integrato (SII) estendere l'elaborazione e l'implementare della valutazione e gestione dei rischi prioritari all'intero sistema idro-potabile dei Paese Membri.

Per la predisposizione di ciascun WSP, i diversi Gestori dovranno occuparsi di formare un **team multidisciplinare** composto non solo da addetti facenti parte del proprio personale, ma anche da numerosi esperti appartenenti ad enti quali le Regioni, le aziende sanitarie locali, l'Agenzia ambientale, i comuni del territorio servito, le associazioni dei consumatori e le società degli asset. Al fine di essere sempre rappresentativi della situazione reale, inoltre, i WSP dovranno essere oggetto di **regolari revisioni e approvazioni da parte delle Autorità competenti**.

Nel 2017, **Acque Veronesi è stata tra i primi Gestori italiani del SII a completare, in maniera volontaria, il WSP** per la gestione del Bacino d'utenza della centrale di Madonna di Lonigo (circa 100.000 persone servite). Al fine di allinearsi con quanto stabilito dalla nuova Direttiva Acque Potabili, la Società ha già provveduto a **suddividere il proprio territorio di competenza in una trentina di sistemi acquedottistici**, ognuno dei quali sarà oggetto di uno specifico WSP. Gli **obiettivi fissati per il 2020**, inoltre, includono:

- la predisposizione del WSP per il sistema acquedottistico di Verona;
- l'avvio dei lavori per la stesura del WSP relativo al Comune di Pescantina;
- la messa a punto di una piattaforma informativa per il monitoraggio dei dati e la loro condivisione con gli enti e le istituzioni del territorio.

IL MODELLO DI GOVERNANCE

Il sistema di corporate governance adottato da Acque Veronesi è conforme alla normativa vigente ed è basato non solo sul puntuale contemperamento dei rispettivi ruoli di gestione, indirizzo e controllo da parte delle sue componenti, ma anche sulla continua e reciproca collaborazione tra questi stessi organi.

ASSEMBLEA DEI SOCI

- È l'organo che rappresenta i 77 comuni che si configurano quali Soci di Acque Veronesi. Trattandosi di un'impresa attributaria di attività amministrative funzionalizzate alla cura di un interesse pubblico, infatti, Acque Veronesi è soggetta al controllo "analogo" che tali enti locali svolgono collettivamente ai sensi del D.lgs. n. 267/2000.
- All'Assemblea dei Soci spetta il compito di eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione (CdA) e il suo Presidente.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E PRESIDENTE

- Acque Veronesi è governata da un CdA composto da 3 Consiglieri, i quali vengono designati dall'Assemblea dei Soci.
- Il Presidente del CdA (anch'esso nominato dall'Assemblea dei Soci) detiene la rappresentanza legale e in giudizio della Società. Il potere di rappresentanza del Presidente è distinto dal potere di gestione della Società, che compete collegialmente al Consiglio e, nei limiti della delega, al Direttore Generale.
- Attualmente, il CdA di Acque Veronesi è composto come segue:

Ruolo	Nome
Presidente	Roberto Mantovanelli
Consigliere	Paola Briani
Consigliere	Mirko Corrà

COLLEGIO SINDACALE

- È l'organo a cui spetta il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, con particolare riferimento all'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e al suo concreto funzionamento.
- Il Collegio Sindacale è formato anch'esso da tre componenti, che vengono scelti dall'Assemblea dei Soci tra gli iscritti al registro dei revisori contabili.

Ruolo	Nome
Presidente	Michele Callovi
Sindaco effettivo	Giovanni Fanti
Sindaco effettivo	Giovanna Rebonato

DIRETTORE GENERALE

- Il Direttore Generale di Acque Veronesi viene nominato dal CdA, che ne definisce anche i poteri.
- Ad egli spetta il compito di garantire che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla sua natura e alle sue dimensioni.
- Per svolgere questo incarico il Direttore Generale può adottare, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che prevede, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza. Attualmente, il sistema delle deleghe posto in essere all'interno della Società comprende la nomina di tre institori muniti di procura notarile con facoltà di parziale subdelega (Direttori di Funzione) e alcune deleghe e procure conferibili dal Direttore Generale ai propri Organi di staff.

ORGANISMO DI VIGILANZA

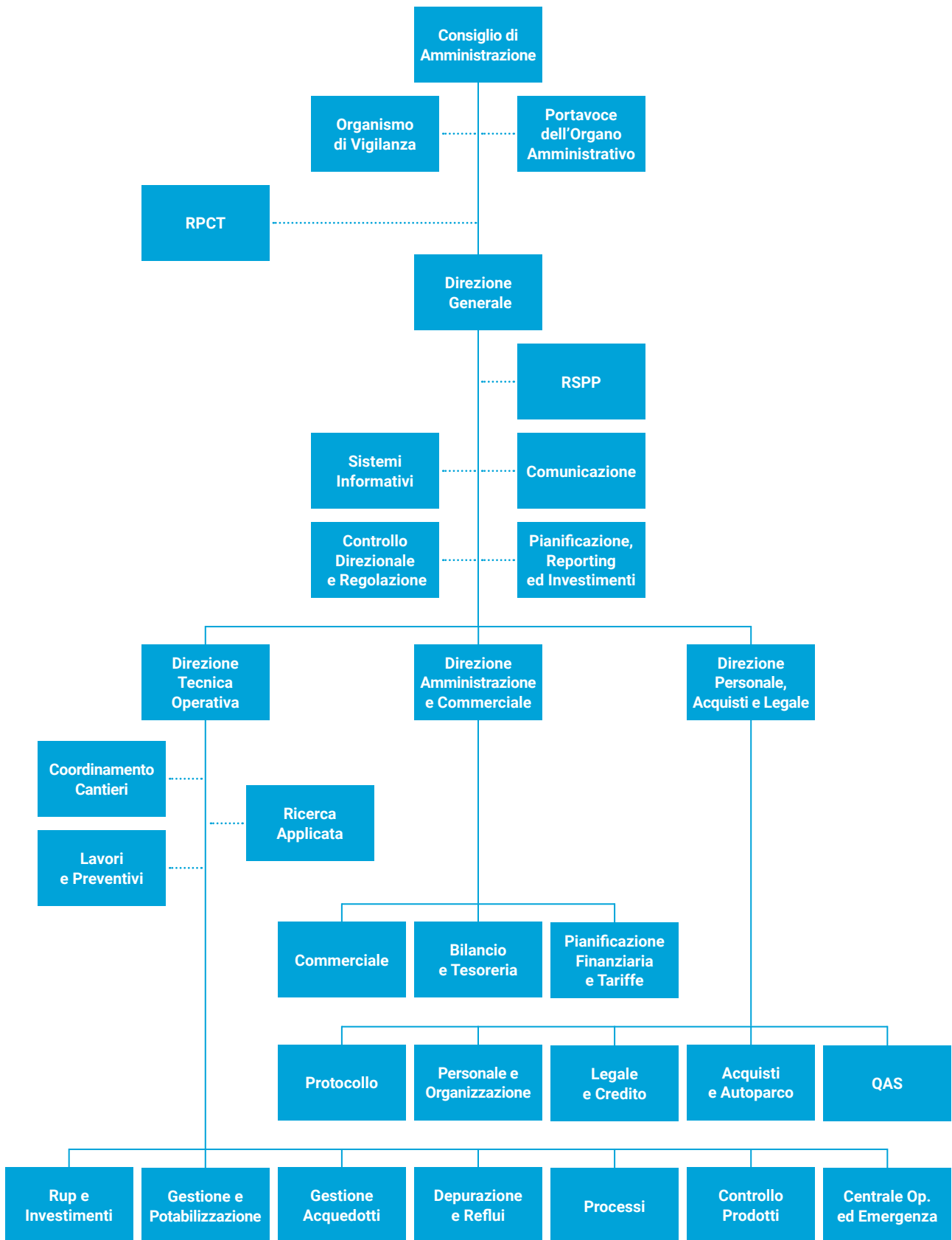
- L'Organismo di Vigilanza è un organo dotato di indipendenza e piena autonomia di azione e di controllo, la cui attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità.
- È formato da cinque componenti, tutti nominati dal Consiglio di Amministrazione.
- Ha il compito di vigilare sull'attuazione e il rispetto del Codice Etico e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 (MOG 231).

L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La struttura organizzativa di Acque Veronesi riflette la precisa ripartizione dei ruoli all'interno della Società ed è funzionale a garantire il corretto funzionamento dei processi organizzativi interni. Essa prevede una ripartizione dei compiti fra tre Direzioni. La Direzione Tecnica-Operativa si occupa esclusivamente del presidio di attività "core" per la Società, la Direzione Amministrazione e Commerciale e la Direzione Personale, Acquisti e Legale sovrintendono le attività trasversali e di supporto gestionale.

La struttura organizzativa è completata dalle diverse Funzioni di staff deputate al controllo direzionale e al supporto della Direzione Generale.

ORGANIGRAMMA



STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

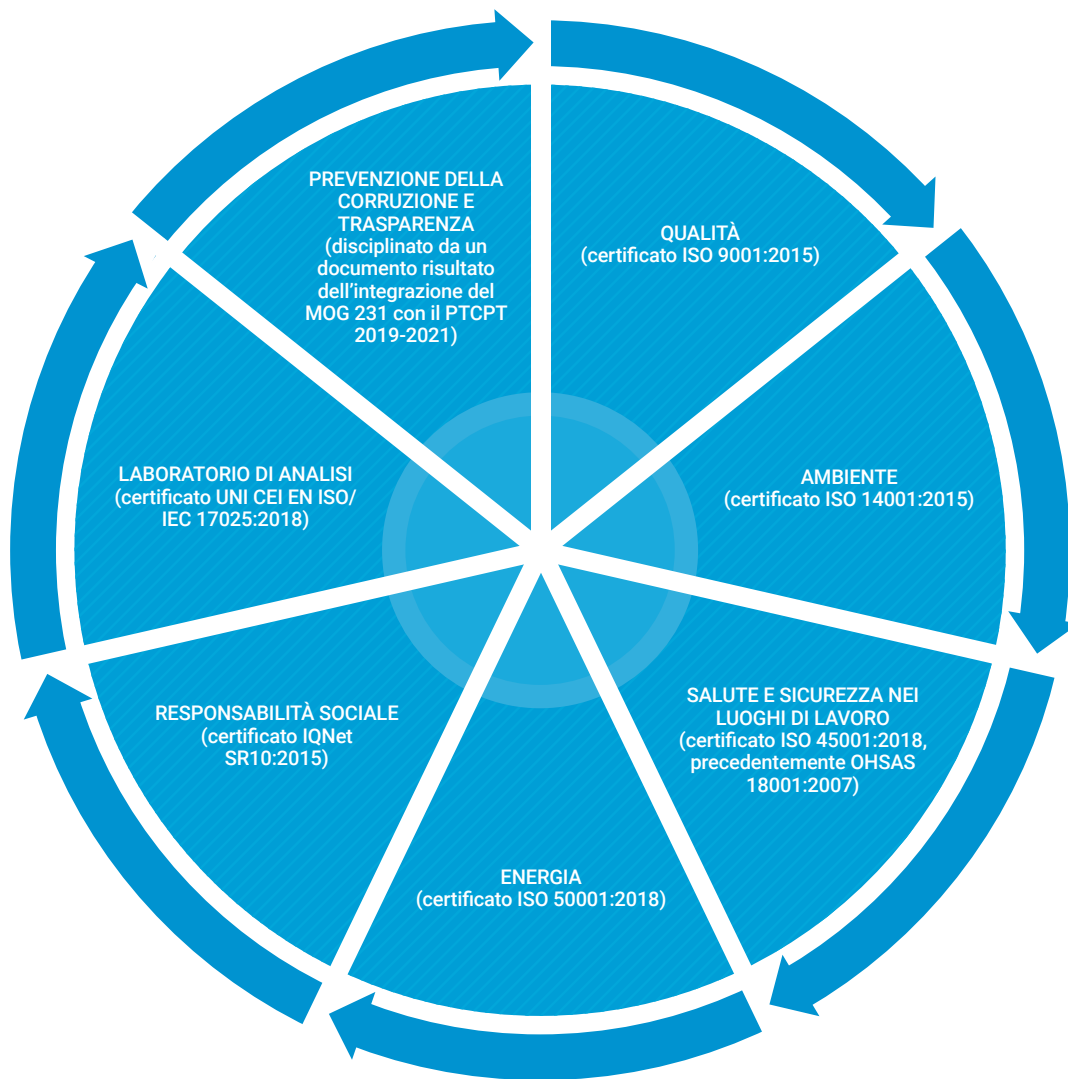
Acque Veronesi ritiene che, affinché un'azienda possa essere considerata "socialmente responsabile", essa debba necessariamente dimostrare di considerare gli interessi dei propri stakeholder e gli impatti economici, ambientali e sociali delle proprie attività nella definizione della strategia aziendale e nella declinazione delle proprie politiche. Sebbene la capacità di un'organizzazione di prevenire e limitare i rischi (inclusi quelli di natura non finanziaria) legati allo svolgimento delle proprie attività commerciali rappresenti il principale beneficio derivante dall'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella cultura aziendale, la stessa impresa può ottenere notevoli vantaggi anche sul piano reputazionale e delle performance.

Il principio guida fondamentale che regola tutte le attività svolte dalla Società è, da sempre, la creazione di valore per tutti i soggetti coinvolti lungo la catena del valore, attraverso un processo di miglioramento continuo basato su una visione di lungo periodo. Anche in virtù della sua natura di azienda pubblica al servizio dei cittadini e del territorio in cui opera, in ogni circostanza Acque Veronesi agisce al fine di perseguire i seguenti obiettivi principali:

- innovazione e miglioramento continuo del servizio erogato;
- valorizzazione del personale e tutela della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro;
- salvaguardia ambientale e uso efficiente delle risorse;
- soddisfazione del cliente;
- responsabilità sociale e cooperazione con la comunità;
- qualità delle forniture e degli appalti.

A novembre 2019, il Top Management della Società ha approvato le politiche dei sistemi di gestione contenute nel documento Politica aziendale - Attuazione di un sistema di gestione integrato, che rappresenta l'impegno formale della Società per quanto attiene la buona gestione dei diversi sistemi adottati. Attraverso la costante ed efficace implementazione delle linee guida definite da tale Politica, Acque Veronesi si impegna in special modo a garantire, nell'ambito del proprio sistema valoriale (quest'ultimo declinato nel Codice Etico e trasfuso nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D Lgs. n. 231/2001):

- lo sviluppo e l'applicazione dei singoli sistemi di gestione in modo quanto più possibile integrato;
- la promozione della consapevolezza tra tutto il personale mediante continui interventi di formazione ed informazione e tramite processi di consultazione e il coinvolgimento attivo;
- il coinvolgimento dell'Ufficio Qualità, Ambiente, Sicurezza e Sistemi di Gestione per gli aspetti derivanti da ogni singolo ambito di sistema;
- il rispetto delle tempistiche definite nei piani di sviluppo e nella condizione di specifiche azioni correttive e di miglioramento continuo;
- l'adozione di corretti comportamenti da parte dei fornitori di beni e servizi e, soprattutto, da parte delle imprese appaltatrici di lavori;
- la messa in atto di appropriati sistemi di monitoraggio sull'avanzamento dei piani di sviluppo, sulla condizione delle attività e sulle prestazioni dei processi, garantendo la completezza, l'univocità e la disponibilità delle informazioni.



L'adozione del sistema di gestione integrato rappresenta, per il Top Management di Acque Veronesi, un impegno nel promuovere e divulgare le politiche adottate sia internamente, sia verso gli stakeholder esterni (es: utenza, organismi di controllo, PA, ecc.). Ogni anno, in particolare, la Società è chiamata a definire a priori l'insieme di obiettivi legati ai diversi ambiti del sistema di gestione integrato che essa intende perseguire durante l'esercizio in questione e a enunciarli all'interno di un apposito Piano annuale degli obiettivi: tali target si suddividono tra:

- **obiettivi strategici**, il cui conseguimento richiede un maggiore dispiegamento di risorse e interessa, in generale, un arco temporale di medio-lungo termine;
- **obiettivi gestionali**, più facili da raggiungere nel breve termine e per i quali non è necessario prevedere un significativo dispendio di risorse.

Il **Piano degli obiettivi 2019** si può ritenere completato con successo nella sua quasi totalità da parte della Società e di seguito sono riportati i principali target conseguiti durante l'esercizio preso in considerazione, i quali risultano suddivisi a seconda dell'ambito del Piano a cui afferiscono:

AMBIENTE	SALUTE E SICUREZZA	RESPONSABILITÀ SOCIALE	QUALITÀ
<p>Mantenimento, rispetto al 2018, della produzione di fanghi palabili in uscita dagli impianti di depurazione</p> <hr/> <p>Diminuzione della quantità di carta stampata (-10% rispetto al 2018)</p> <hr/> <p>Diminuzione delle perdite di rete (1.900.000 m3 di acqua recuperata)</p> <hr/> <p>Svolgimento di una valutazione sito-specifica per l'impatto acustico di due depuratori e due potabilizzatori</p>	<p>Erogazione di tutti i corsi formativi previsti per il 2019</p> <hr/> <p>Verifica e risanamento di alcune carenze impiantistiche</p> <hr/> <p>Verifica del 12% dei cantieri per quanto riguarda il presidio della salute e sicurezza</p> <hr/> <p>Conseguimento di un indice infortunistico migliorativo rispetto al 2018</p>	<p>Attivazione di tutte le richieste di telelavoro e di part-time in ottica di conciliazione lavoro-famiglia</p> <hr/> <p>Conduzione di un numero maggiore di audit di seconda parte presso i fornitori rispetto a quello previsto dal Piano;</p> <hr/> <p>Svolgimento di tutte le attività di stakeholder engagement previste dal Piano (inclusa la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità)</p>	<p>Per quanto riguarda l'inserimento di equipment dell'area acquedotto, la predisposizione di un Piano di inserimento dati in SAP-PM ha toccato il 5% del Piano, mentre il target era fissato al 25%</p>

Si segnala, infine, che il **Piano degli obiettivi 2020** verterà principalmente sulle seguenti aree:

- ulteriore ottimizzazione delle infrastrutture, con particolare riferimento alla riduzione delle perdite idriche e all'informatizzazione nella gestione di alcuni dati sensibili;
- ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse idriche, non solo in termini economici anche in termini ambientali e di qualità;
- mantenimento del basso indice infortunistico registrato negli ultimi anni e delle ore medie di formazione erogate nel campo della salute e della sicurezza;
- ulteriore miglioramento nell'ambito della comunicazione agli stakeholder;
- mantenimento degli istituti del telelavoro e del part-time per i membri del personale.

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ QUALE STRUMENTO STRATEGICO PER ACQUE VERONESI

A partire dal 2017 Acque Veronesi ha scelto di comunicare le proprie performance non finanziarie attraverso la stesura (con cadenza annuale) del Bilancio di sostenibilità, **strumento volontario** che le permette di rivolgersi ad un insieme di interlocutori ampio ed eterogeneo. La rendicontazione non finanziaria risponde ad una serie di **esigenze strategiche**, in quanto il continuo monitoraggio delle performance sul piano economico, ambientale e sociale risulta imprescindibile per le successive attività di pianificazione, gestione e controllo di questi temi. Tale disclosure, inoltre, accresce esponenzialmente il livello di sensibilità e consapevolezza di tutti i dipendenti e stimola la trasparenza ed il dialogo tra le diverse funzioni. Considerati insieme, tutti questi aspetti contribuiscono ad **accrescere la fiducia da parte degli stakeholder**, cui Acque Veronesi si rivolge anche assumendosi specifici impegni e obiettivi per il futuro.

Al fine di migliorare la rendicontazione delle informazioni di natura non finanziaria, nell'ultimo triennio è stata effettuata un'analisi dei processi di raccolta e validazione dei dati, che ha portato sia all'**implementazione di un apposito portale digitale** gestito dall'Ufficio Controllo Direzionale e funzionale a questo scopo, sia alla definizione di una specifica **procedura a supporto dell'attività di reporting**.

L'IMPLEMENTAZIONE DELL'AGENDA 2030 NELLA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ DI ACQUE VERONESI

Il 25 settembre 2015, in occasione della 70ª Assemblea generale delle Nazioni Unite, i leader mondiali hanno adottato un nuovo quadro globale per lo sviluppo sostenibile. Tale framework è rappresentato dall'ormai nota Agenda 2030, costituita da 17 obiettivi (Sustainable Development Goals - SDGs) e 169 sotto-obiettivi validi per il periodo 2015-2030.

L'adozione dell'Agenda 2030 ha rappresentato un evento storico da diversi punti di vista, in quanto:

- è stato espresso un chiaro giudizio di insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo, non solo sul piano ambientale, ma anche su quello economico e sociale;
- tutti i Paesi sono chiamati a contribuire allo sforzo di portare il mondo su un sentiero di sostenibilità (senza più distinzione tra paesi sviluppati, emergenti e in via di sviluppo) e ognuno di essi deve impegnarsi a definire una propria strategia, che gli consenta di raggiungere gli SDGs entro il termine stabilito;
- infine, l'Agenda 2030 richiama in modo esplicito le responsabilità di tutti gli attori della società, dai governi (centrali e locali) alle imprese, dalla società civile ai singoli cittadini. In particolare, i settori produttivi e le imprese sono chiamati ad implementare gli SDGs nei propri programmi e nei propri bilanci, puntando a ridurre l'impatto negativo delle rispettive attività sull'ecosistema, ottimizzando l'uso delle risorse e favorendo sia la creazione di

nuova occupazione, sia la redistribuzione della ricchezza prodotta come contributo alla lotta per l'eliminazione della povertà.

Come primo passo verso l'integrazione dell'Agenda 2030 all'interno della strategia di sostenibilità, Acque Veronesi ha avviato un'iniziativa finalizzata ad individuare gli SDGs di interesse prioritario per un'organizzazione con le sue caratteristiche (settore, dimensioni, territorio geografico di riferimento, ecc.), ovvero quelli al cui raggiungimento la Società può contribuire maggiormente attraverso le proprie attività di business. Per raggiungere questo risultato, gli SDGs dell'Agenda 2030 sono stati confrontati ed associati ai diversi target del Piano integrato degli obiettivi redatto in ottemperanza alla sopraccitata Politica integrata aziendale. I risultati di tale analisi, condotta secondo un processo strutturato e basato sulla letteratura e sulla prassi, hanno portato alla selezione dei seguenti SDGs quali Obiettivi di sviluppo sostenibile di interesse prioritario per Acque Veronesi:



Nei prossimi anni, dunque, l'impegno della Società sarà quello di definire e attuare strategie, policy e iniziative concrete al fine di contribuire il più possibile al raggiungimento di questi 6 SDGs entro il 2030.

ANALISI DI MATERIALITÀ

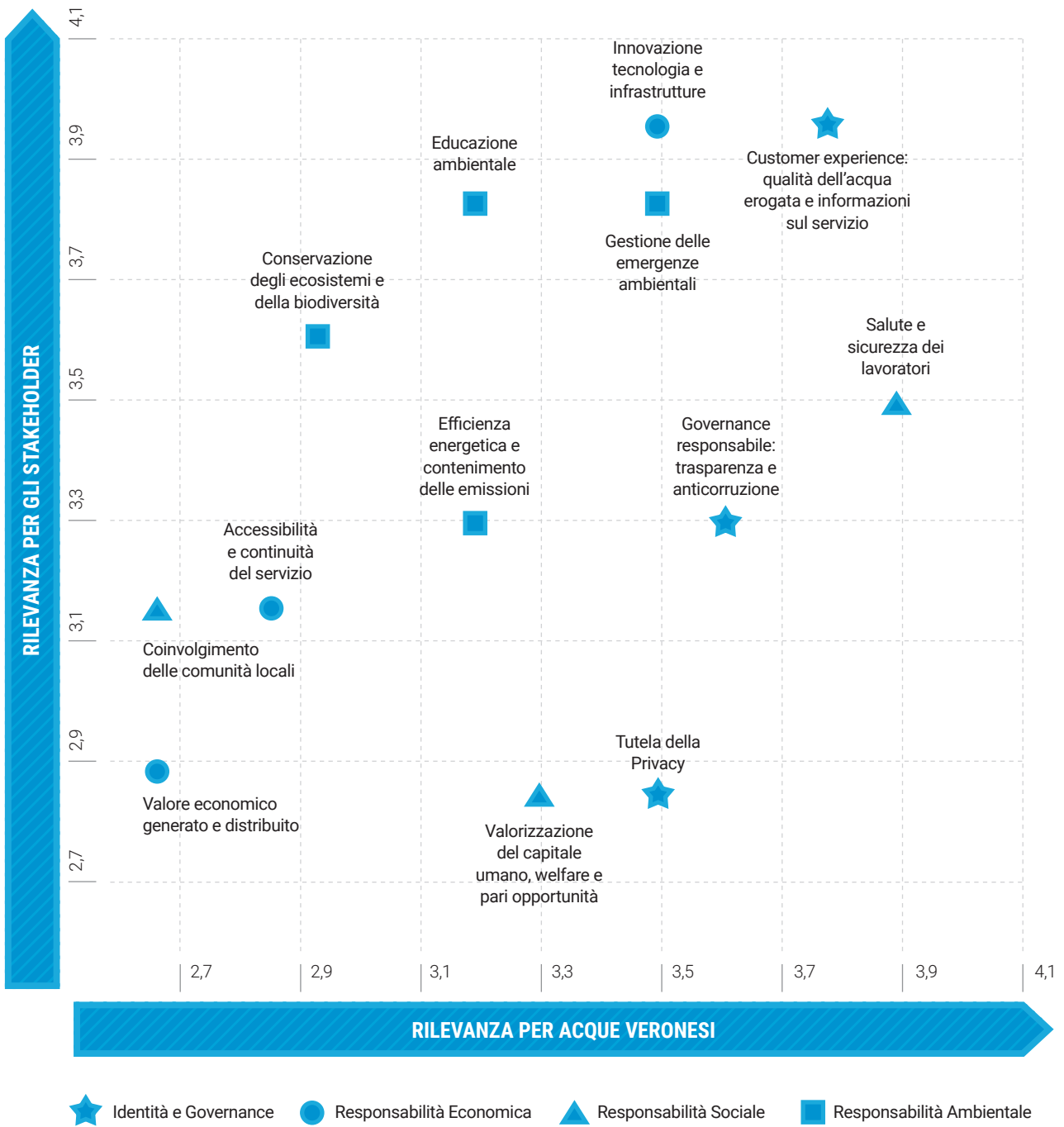
Per meglio definire la natura delle proprie strategie di sostenibilità e per la successiva redazione del presente Bilancio di sostenibilità, Acque Veronesi ha effettuato un'analisi di materialità volta ad identificare e dare priorità alle tematiche considerate rilevanti e significative per il proprio business e per gli stakeholder. Tali tematiche, infatti, vengono definite "materiali" in quanto riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali delle attività condotte dalla Società e perché possono influenzare le decisioni degli stakeholder interni ed esterni. Al fine di individuare le tematiche rilevanti e significative, Acque Veronesi ha condotto un'indagine secondo un processo strutturato e basato sui seguenti passaggi:

- analisi della documentazione interna esistente;
- analisi di documenti pubblici, articoli, statistiche e risultati di osservatori sulla tipologia di standard e di framework internazionali adottati nella rendicontazione di sostenibilità;
- analisi delle caratteristiche del settore di appartenenza, al fine di individuare le principali tematiche su cui anche i competitor tendono a focalizzarsi.

Tale analisi ha permesso di identificare una serie di temi principali afferenti a 4 diverse macro-aree: Identità e governance, Responsabilità economica, Responsabilità ambientale e Responsabilità sociale.

Successivamente, allo scopo di selezionare i temi realmente materiali per Acque Veronesi tra quelli individuati attraverso questa prima indagine, il livello di importanza di ognuno di essi è stato valutato separatamente da 20 rappresentanti delle principali funzioni aziendali, che hanno compilato il questionario di materialità prendendo in considerazione il punto di vista di Acque Veronesi, e da 37 Sindaci dei comuni in cui la Società opera, le cui valutazioni hanno permesso di identificare anche la prospettiva degli stakeholder esterni. La compilazione del questionario di materialità da parte di un campione cospicuo di interlocutori esterni è stata favorita dalla creazione di un'apposita survey online per mezzo del software Survey Monkey e dalla successiva diffusione del questionario fra tutti i Sindaci dei 77 Comuni il cui servizio idrico integrato è attualmente gestito da Acque Veronesi. In particolare, il tasso di partecipazione registrato è stato pari al 48%.

La seguente matrice di materialità è una rappresentazione sintetica dei risultati emersi dall'analisi effettuata. Essa è costituita dal piano definito dai due assi che rappresentano il livello di rilevanza da attribuire ai diversi temi considerando, rispettivamente, il punto di vista della Società (asse delle ascisse) e la prospettiva degli stakeholder (asse delle ordinate). All'interno della matrice sono rappresentati (sotto forma di punti) esclusivamente i temi che hanno superato la cosiddetta soglia di materialità, ossia quelli che hanno ottenuto una valutazione media superiore a 2,5 su una scala da 0 (aspetto trascurabile) a 4 (aspetto molto rilevante) su entrambi gli assi.



Per ognuno dei temi materiali individuati da Acque Veronesi, la seguente tabella riporta: una breve descrizione del tema; il perimetro in cui gli impatti reali e potenziali vengono generati; la tipologia di relazione (diretta o indiretta) esistente tra tali impatti e le attività condotte dalla Società; i topic-specific GRI Standards di riferimento.

Macro area	Tema materiale	Rischi associati	Perimetro del tema	Tipo di impatto	Indicatori GRI ²	Politiche/ presidi
Identità e governance	Customer experience: qualità dell'acqua erogata e informazioni sul servizio	Rischio di compliance; Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza e comunità locali; Rischio strategico	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3	Carta del servizio idrico integrato; Piano di autocontrollo circa l'idoneità dell'acqua erogata; Piano dei campionamenti e delle analisi approvato da ULSS; Water Safety Plan; Sistema di gestione della qualità certificato ISO 9001:2015; Accreditamento del laboratorio chimico/ microbiologico secondo lo standard UNI CEI EN ISO 17025:2005; Periodiche analisi di customer satisfaction
	Governance responsabile: trasparenza e anticorruzione	Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza e comunità locali; Rischio strategico	Acque Veronesi; Fornitori; Pubblica amm.ne	Diretto e indiretto	GRI 102-5 GRI 102-16 GRI 102-18 GRI 102-22 GRI 102-23 GRI 102-24 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3	MOG 231 e Codice Etico e di comportamento; Procedura in materia di whistleblowing; Codice etico degli appalti; Regolamento per la disciplina dei contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria

² Il dettaglio è fornito all'interno della Tabella degli indicatori GRI (si vedano pp. 111-114).

	Tutela della privacy	Rischio di compliance e operativo, in termini di fuoriuscita di informazioni e dati sensibili; Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza e collettività	Acque Veronesi; Fornitori; Pubblica amm.ne	Diretto e indiretto	GRI 102-16 GRI 418-1	Applicazione del GDPR (Regolamento UE 2016/679)
Resp. economica	Innovazione tecnologica e infrastrutture	Rischio di compliance; Rischio strategico; Rischio reputazionale	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	GRI 203-1	Piano degli investimenti
	Accessibilità e continuità del servizio	Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza e comunità locali; Rischio strategico	Acque Veronesi; Fornitori; Pubblica amm.ne	Diretto e indiretto	GRI 102-2 GRI 102-9 GRI 102-10 GRI 203-1 GRI 204-1	Bonus idrico; Piano degli investimenti; Procedura aziendale relativa alle emergenze idriche; Sistema di gestione della qualità certificato ISO 9001:2015
	Valore economico generato e distribuito	Rischio di liquidità; Rischio operativo; Rischio strategico; Rischio reputazionale	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	GRI 201-1	Piano degli investimenti; Codice etico degli appalti; Regolamento per la disciplina dei contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria
Resp. sociale	Salute e sicurezza dei lavoratori	Rischio operativo, in termini di aumento degli infortuni e delle malattie professionali; Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte dei dipendenti	Acque Veronesi; Fornitori; Clienti	Diretto e indiretto	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3	MOG 231; Sistema di gestione certificato UNI EN ISO 45001:201
	Coinvolgimento delle comunità locali	Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte di soci, utenza, collettività e dipendenti; Rischio strategico, in termini di perdita di competitività	Acque Veronesi; Fornitori; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 102-43 GRI 413-1	Sistema di gestione integrato; Pubblicazione del Bilancio di sostenibilità; Strategia integrata di comunicazione

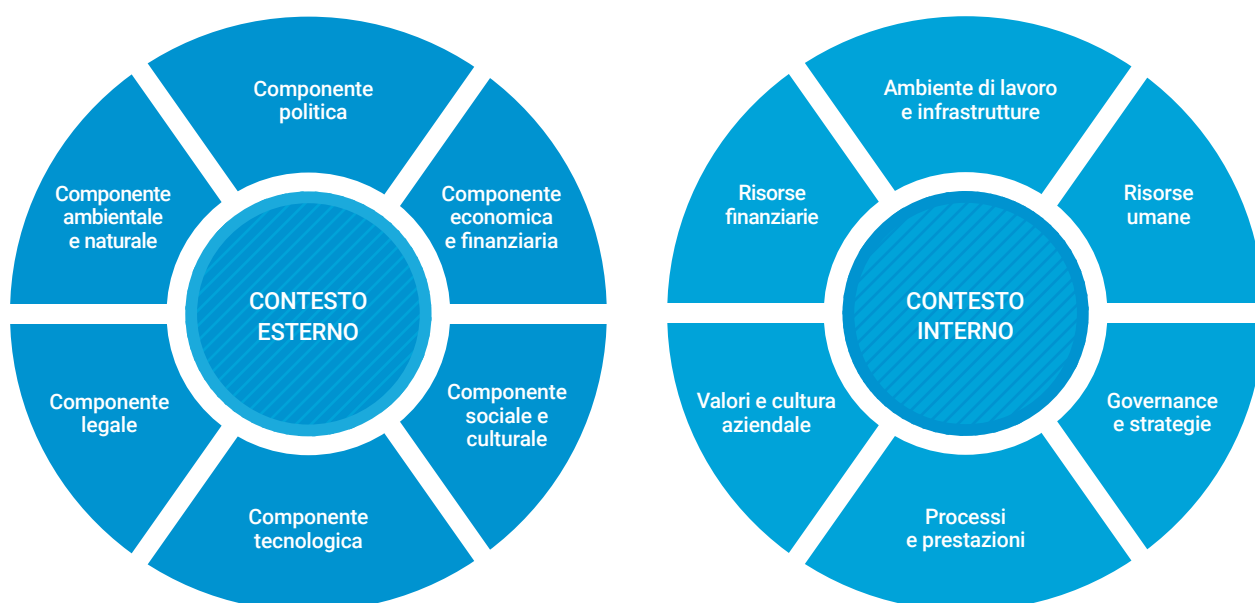
	Valorizzazione del capitale umano, welfare e pari opportunità	Rischio strategico e reputazionale, in termini di perdita di competitività e di fiducia da parte dei dipendenti	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 405-1 GRI 406-1	MOG 231 e Codice etico e di comportamento; Sistema di gestione per la responsabilità sociale certificato IQ NeT SR10:2015
Resp. ambientale	Gestione delle emergenze ambientali	Rischio di compliance, operativo e strategico, in termini di incapacità di garantire una qualità sufficiente dell'acqua erogata e la business continuity; Rischio reputazionale	Acque Veronesi; Fornitori; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 102-11 GRI 102-15 GRI 203-1	Procedura aziendale relativa alle emergenze idriche; Sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001:2015
	Educazione ambientale	Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte della collettività e dei dipendenti; Rischio operativo, in termini di progressivo degrado della risorsa idrica	Acque Veronesi; Fornitori; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 413-1	Sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001:2015; Strategia integrata di comunicazione
	Conservazione degli ecosistemi e della biodiversità	Rischio reputazionale, in termini di perdita di fiducia da parte della collettività e dei dipendenti; Rischio operativo, in termini di progressivo degrado della risorsa idrica	Acque Veronesi; Fornitori; Clienti; Pubblica amm.ne; Collettività	Diretto e indiretto	GRI 304-1 GRI 304-3 GRI 304-4	Sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001:2015
	Efficienza energetica e contenimento delle emissioni	Rischio di compliance; Rischio reputazionale; Rischio operativo, in quanto l'attività di Acque Veronesi è estremamente vulnerabile alle potenziali conseguenze del cambiamento climatico.	Acque Veronesi; Fornitori	Diretto	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 305-1 GRI 305-2	Sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001:2015; Sistema di gestione per l'energia certificato UNI EN ISO 50001:2018

GESTIONE DEI RISCHI

Il modello attuato da Acque Veronesi per l'individuazione e la gestione dei rischi si basa su due elementi principali:

- l'applicazione di un approccio per processi, che permette alla Società di esaminarne continuamente il funzionamento e le interazioni reciproche per garantire che essi siano costantemente e correttamente presidiati e gestiti;
- l'adozione del risk based thinking, al fine di sviluppare efficaci azioni preventive rispetto ai potenziali fattori di rischio e individuare, nel contempo, le eventuali opportunità di miglioramento legate ad una loro corretta gestione.

Le seguenti immagini presentano, in particolare, le principali componenti del contesto interno e di quello esterno che Acque Veronesi prende in considerazione nella fase di mappatura e valutazione dei rischi a cui è esposta:



Per quanto riguarda il contesto esterno, si specifica che i **rischi competitivi non sono contemplati**, in quanto l'affidamento del servizio idrico integrato da parte dell'Autorità pone Acque Veronesi sul mercato in regime di esclusiva.

Le seguenti tabelle, infine, forniscono una panoramica dei principali rischi individuati per ognuna di tali componenti esterne ed interne, riportandone anche le relative modalità di gestione.

CONTESTO ESTERNO			
COMPONENTI DEL CONTESTO	PRINCIPALI ELEMENTI	PRINCIPALI RISCHI INDIVIDUATI	PRINCIPALI MISURE ADOTTATE
COMPONENTE POLITICA	<ul style="list-style-type: none"> Situazione politica a livello locale, italiano, europeo ed internazionale Orientamenti di politica economica in grado di modificare il mercato di riferimento nel breve termine 	<p>Possibilità di incorrere in sanzioni amministrative o penali</p>	<ul style="list-style-type: none"> Adozione di una Politica aziendale integrata e mantenimento di sistemi di gestione certificati Monitoraggio continuo dell'effettiva conformità legislativa, anche tramite associazioni di categoria
COMPONENTE ECONOMICA E FINANZIARIA	<ul style="list-style-type: none"> Andamenti economici del comparto di riferimento Accesso al credito 	<p>Rischio di non riuscire a mantenere standard elevati nella fornitura di materiali e servizi</p>	<p>Monitoraggio delle competenze dei fornitori</p>
COMPONENTE SOCIALE, CULTURALE E LAVORATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Popolazione Andamento demografico Sensibilità sociali Mercato del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> Perdita della fruizione dei servizi offerti dalle associazioni di categoria Deterioramento della reputazione aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento dei rapporti con le associazioni Adozione di un sistema di gestione conforme ai requisiti IQNet SR10:2015 certificato
COMPONENTE TECNOLOGICA	<ul style="list-style-type: none"> Nuove tecnologie, attrezzature e materiali Materiali di acquisto e servizi critici; Materiali forniti dai clienti Prestazioni dei fornitori Fattori finanziari 	<ul style="list-style-type: none"> Mancata innovazione tecnologica Inadeguatezza tecnologica di impianti e attrezzature 	<p>Adozione delle BAT (best available technologies) ove tecnicamente ed economicamente possibile</p>
COMPONENTE LEGALE	<ul style="list-style-type: none"> Riferimenti normativi e legislativi di carattere generale Riferimenti normativi e legislativi di settore Contenziosi con la Pubblica Amministrazione Controversie con altre parti interessate 	<ul style="list-style-type: none"> Mancata o incompleta conformità legislativa Insorgenza di contenziosi di stampo penale, civile, amministrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Adozione del MOG 231 e istituzione del relativo Organismo di Vigilanza (OdV) Adozione e mantenimento dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e per l'ambientale
COMPONENTE AMBIENTALE E NATURALE	<ul style="list-style-type: none"> Inquadramento territoriale Sensibilità ambientali all'interno della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> Danni ambientali di varia natura (es: sversamenti, emissioni, ecc.) Perdite idriche 	<p>Adozione di un sistema di gestione per l'ambiente conforme ai requisiti UNI EN ISO 14001:2015 e certificato</p>

CONTESTO INTERNO			
COMPONENTI DEL CONTESTO	PRINCIPALI ELEMENTI	PRINCIPALI RISCHI INDIVIDUATI	PRINCIPALI MISURE ADOTTATE
AMBIENTI DI LAVORO E INFRASTRUTTURE	<ul style="list-style-type: none"> • Unità locali • Impianti, reti, ecc. • Attrezzature, strumenti, ecc. 	Impianti e attrezzature vetusti o non adeguati	Mappatura delle criticità e definizione di un apposito piano di intervento
RISORSE UMANE	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa, ruoli e responsabilità • Conoscenza organizzativa • Competenze • Comunicazione interna • Formazione • Salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Inadeguate conoscenze e competenze del personale • Inadeguatezza nel numero delle risorse • Eccessivo turn over • Aumento degli infortuni 	Adozione di un sistema di gestione conforme ai requisiti UNI EN ISO 45001:2018 e certificato
GOVERNANCE E STRATEGIE	Piani strategici e relativi obiettivi	Mancato raggiungimento degli obiettivi aziendali	Adozione di vari sistemi di gestione certificati
PROCESSI E PRESTAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Processi operativi • Processi di supporto • Processi affidati in outsourcing • Monitoraggio delle prestazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Inefficienza dei servizi forniti all'utenza • Inefficienza dei processi aziendali • Inefficace processo di selezione/gestione dei fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> • Adozione di un sistema di gestione conforme ai requisiti UNI EN ISO 9001:2015 e certificato • Processo di selezione dei fornitori • Costante monitoraggio delle performance aziendali
VALORI E CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Vision e Mission • Politiche aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione inefficace o non tempestiva • Mancata aderenza alla Politica aziendale 	Sviluppo e attuazione di un Piano di comunicazione
RISORSE FINANZIARIE	Risorse economiche interne	Inadeguata copertura finanziaria degli investimenti	Monitoraggio costante del Piano degli investimenti

L'APPLICAZIONE DEL PRINCIPIO DI PRECAUZIONE

Acque Veronesi applica il **principio di precauzione** riassumibile nell'aforisma **"better safe than sorry"**. Introdotto nel 1992 in occasione della **Conferenza sullo Sviluppo e sull'Ambiente delle Nazioni Unite** nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, infatti, il principio di precauzione venne definito come segue:

"Al fine di proteggere l'ambiente, un approccio cautelativo dovrebbe essere ampiamente utilizzato dagli Stati in funzione delle proprie capacità. In caso di rischio di danno grave o irreversibile, l'assenza di una piena certezza scientifica non deve costituire un motivo per differire l'adozione di misure adeguate ed efficaci, anche in rapporto ai costi, dirette a prevenire il degrado ambientale"

L'applicazione di tale principio comporta, quale parte integrante della strategia di gestione del rischio, una **preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale** che potrebbero derivare dalla presa di decisioni e/o di scelte strategiche inerenti prodotti e processi.

Qualora venga individuata la possibilità di un rischio di danno grave o irreversibile, si deve valutare l'adozione di misure adeguate ed efficaci (anche in rapporto ai benefici e ai costi dell'iniziativa) dirette a prevenire e/o mitigare gli impatti negativi.

COMPLIANCE NORMATIVA

Le scelte strategiche di Acque Veronesi e il modello di governance adottato dalla Società le permettono di mantenere livelli di conformità normativa adeguati al suo ruolo di Gestore del servizio idrico integrato.

Si riportano, di seguito, alcune informazioni di maggior dettaglio per alcuni tra i principali ambiti di compliance normativa presidiati dalla Società:

- **rispetto delle norme ambientali:** durante il 2019 ARPAV³ ha svolto oltre 40 controlli amministrativi e funzionali sulle acque di scarico rilasciate dagli impianti di depurazione di Acque Veronesi, identificando soltanto cinque casi di illecito amministrativo legati al superamento di alcuni limiti quali-quantitativi previsti dalla legge;
- **rispetto delle norme in ambito salute e sicurezza sul lavoro:** nel 2019 gli Organi di Vigilanza non hanno svolto alcun rilievo e non hanno sollevato alcuna contestazione di illeciti amministrativi in merito a presunti illeciti amministrativi legati a questi temi;
- **rispetto delle norme in area sociale ed economica:** non sono in essere contenziosi connessi ad avvenute violazioni delle disposizioni di carattere sociale ed economico;

³ ARPAV è l'ente di controllo deputato alla verifica del rispetto dei limiti allo scarico previsti dai provvedimenti autorizzativi degli impianti di depurazione per acque reflue urbane e industriali, nonché alla verifica della gestione degli aspetti ambientali di tali impianti.

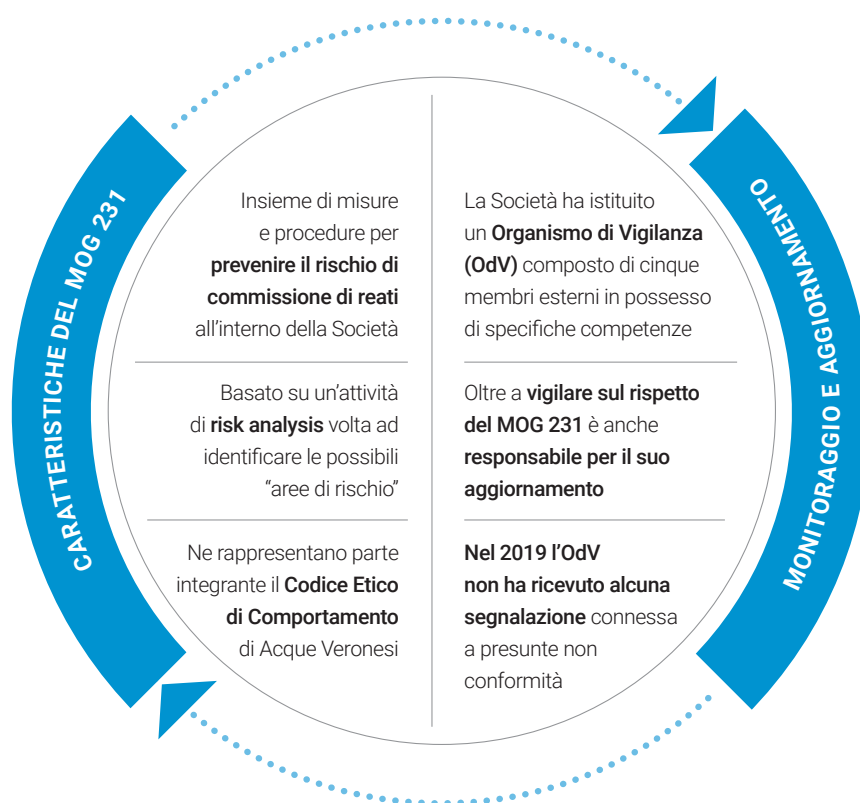
- **rispetto dei parametri di servizio alla clientela:** nel 2019 Acque Veronesi ha corrisposto all'utenza indennizzi per un valore complessivo di 139.410 euro a seguito del mancato rispetto di alcuni parametri di qualità contrattuale previsti da ARERA (si veda anche la sezione "Qualità e accessibilità del servizio"), corrispondenti ad una percentuale di non conformità pari al 2,4% su un totale complessivo di prestazioni pari a circa 1.460.000 nell'arco dell'anno;
- **rispetto della normativa sulla privacy:** in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (noto anche come Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR) Acque Veronesi ha nominato internamente la figura responsabile per la protezione dei dati (Data Protection Officer – DPO), incaricando questi di garantire una corretta gestione dei dati personali di dipendenti, utenti, fornitori e collaboratori esterni. Nel 2019 non si sono registrati casi di non conformità rispetto all'ottemperanza alla normativa sulla privacy.

ANTICORRUZIONE E LEGALITÀ

Il principale strumento di controllo e contrasto alla corruzione di Acque Veronesi è rappresentato da un documento che la Società ha adottato nel 2017 e che rappresenta il risultato dell'integrazione attuata nella logica di semplificazione degli adempimenti tra:

- il Modello di organizzazione e gestione ex D. Lgs. 231/2001 (MOG 231);
- il Piano triennale di prevenzione della corruzione ex legge 190/2012.

Le principali caratteristiche del MOG 231⁴ sono sintetizzate nel seguente grafico:



4 È possibile consultare il MOG 231 nella sua versione integrale all'indirizzo: <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?idPagina=26>

L'attuale versione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) di Acque Veronesi⁵, inoltre, è stata adottata dalla Società nel febbraio 2019 e avrà validità fino al termine del 2021. Gli obiettivi principali che Acque Veronesi si ripropone di perseguire in questo triennio includono in materia di:

- **prevenzione della corruzione:** (1) vietare la corruzione; (2) richiedere la conformità alle leggi per la prevenzione della corruzione applicabili alla Società; (3) fornire il quadro di riferimento per stabilire, riesaminare e raggiungere gli obiettivi per la prevenzione della corruzione; (4) incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsioni; (5) impegnare la Società al miglioramento continuo del sistema organico di azioni e misure per la prevenzione della corruzione; (6) garantire e spiegare l'autorità e l'indipendenza della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione; (7) illustrare le conseguenze della non conformità alla politica di prevenzione della corruzione;
- **trasparenza:** (1) accessibilità di dati e documenti allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini; (2) promuovere la partecipazione all'attività di pubblico interesse; (3) favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni del servizio fornito ai cittadini e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

In ottemperanza al D.lgs. 97/2016, Acque Veronesi ha nominato il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT), riconoscendogli poteri e funzioni idonei a garantire lo svolgimento dell'incarico con autonomia ed effettività.

Di seguito vengono riportate le principali iniziative poste in essere nel 2019 per favorire l'attuazione del Piano, alcune delle quali erano già state pianificate e avviate nell'esercizio precedente:

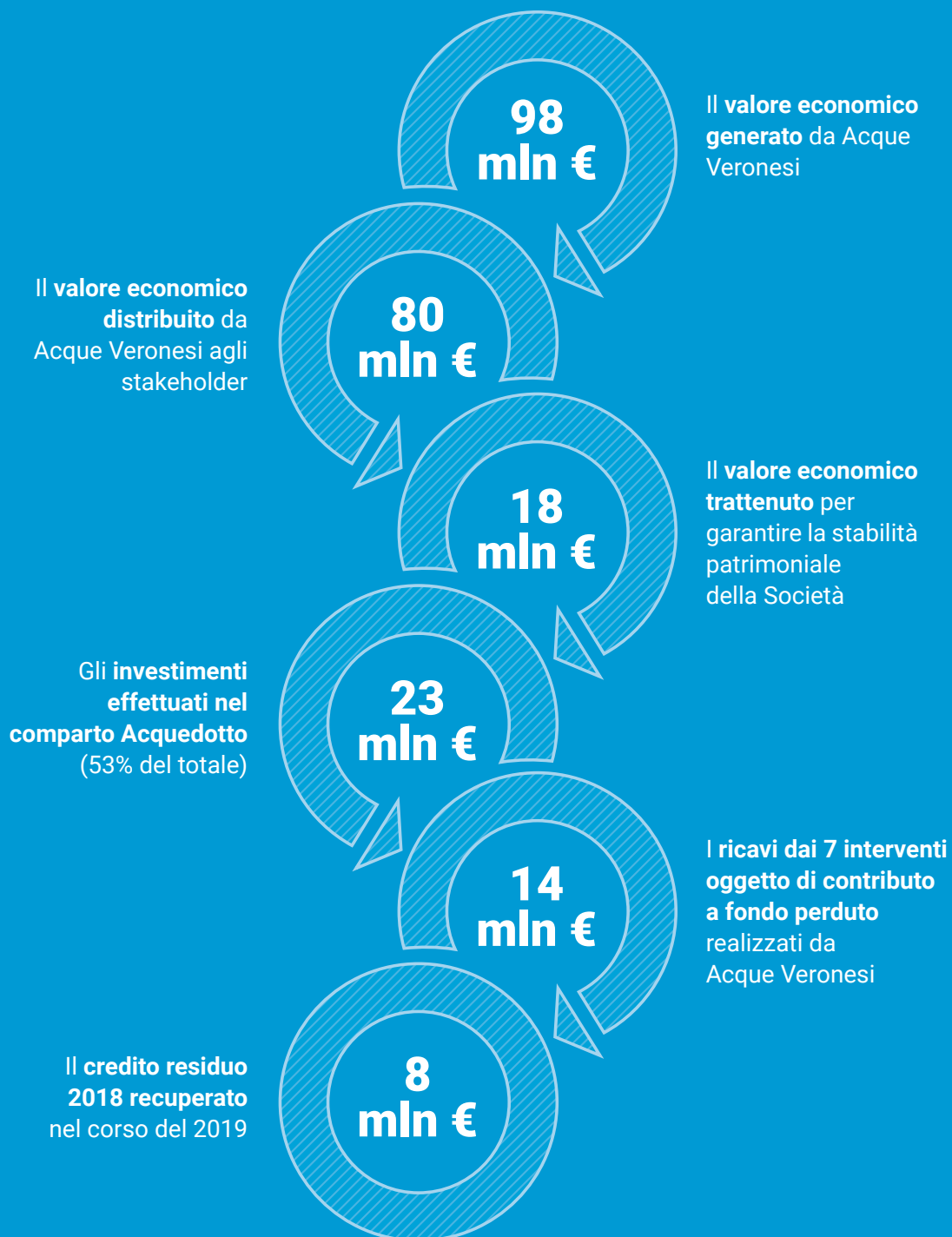
- utilizzo della piattaforma di e-procurement: mantenendo piena visibilità e tracciabilità di ogni operazione e interazione con i fornitori, la piattaforma garantisce il contenimento dei rischi operativi e la massima trasparenza in ogni fase di acquisto;
- dematerializzazione di tutti i documenti prodotti dall'Unità Operativa Acquisti: anche in questo caso, l'informatizzazione dei documenti permette trasparenza e controllo di tutte le operazioni;
- adozione di una procedura automatizzata per l'acquisizione dei dati di spese e ricavi dal sistema informatico per la contabilità generale e la relativa separazione contabile secondo i principi dell'Unbundling: la finalità principale di tale procedura è la garanzia di un flusso informativo certo, omogeneo e dettagliato circa le componenti economiche e patrimoniali delle diverse attività;
- adozione di un albo interno di possibili membri delle commissioni giudicatrici: tale albo permette di recuperare tempestivamente, a seguito della nomina, i curricula dei membri delle commissioni per la successiva pubblicazione;
- pubblicazione sul sito istituzionale (sezione "Società Trasparente", sottosezione "Altri Contenuti") della relazione annuale che illustra i risultati di tutte le attività svolte in materia di trasparenza e anticorruzione.

5 Anche in questo caso, la versione integrale del Piano è reperibile al sito: <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?IdPagina=27>.

Sezione 2

CAPITALE ECONOMICO





VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

La rappresentazione del valore economico generato e distribuito secondo la metodologia del Global Reporting Initiative (GRI) permette, attraverso la riclassificazione di alcune voci del conto economico di Acque Veronesi, di evidenziare meglio la capacità della Società di generare ricchezza a vantaggio di alcuni tra i suoi principali stakeholder, nel rispetto dell'economicità della gestione e delle aspettative dei medesimi interlocutori.

La seguente tabella, infatti, mostra come la maggior parte del valore economico generato da Acque Veronesi nel 2019 (oltre l'81% del totale, per un valore di circa 79.884.853 euro) sia stata impiegata per remunerare il sistema socio-economico con cui Acque Veronesi interagisce, con particolare riferimento ad alcuni tra i suoi principali stakeholder:

- personale: sotto forma di costi per salari e stipendi, oneri sociali, benefit, compensi agli amministratori, ecc.;
- Pubblica Amministrazione: costi sostenuti per il pagamento delle imposte sul reddito (IRES e IRAP) e altre tasse del periodo;
- finanziatori: interessi riconosciuti a remunerazione del capitale di credito;
- fornitori: costi legati all'acquisto dei beni e servizi necessari per lo svolgimento delle attività aziendali.

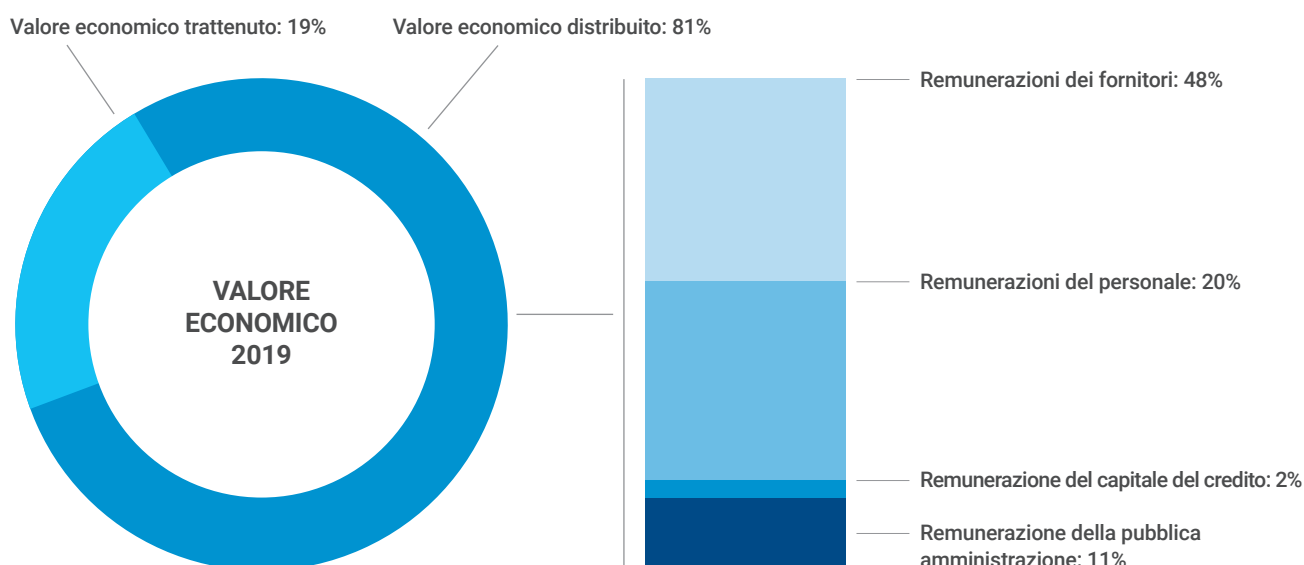
VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (dati in euro)

	Al 31.12.2019	Al 31.12.2018 ⁶
A) Valore economico generato	98.297.144	94.990.787
Valore della produzione	98.117.912	94.756.616
Altri proventi finanziari	179.232	234.171
B) Valore economico distribuito	79.884.853	81.669.385
Remunerazione dei fornitori	47.380.766	43.433.588
Remunerazione del personale	19.748.163	19.593.580
Remunerazione del capitale di credito	1.647.525	7.533.215
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	11.108.399	11.109.002
C) (=A-B) Valore economico trattenuto	18.412.291	13.321.402
Ammortamenti e svalutazioni	15.010.666	12.231.561
Accantonamenti per rischi	967.593	0
Accantonamenti a Riserve (destinazione del risultato dell'esercizio)	2.434.032	1.089.841

⁶ Nel 2019, con l'obiettivo di assicurare una disclosure più trasparente e rappresentativa della situazione reale, la modalità di rappresentazione del valore economico generato e distribuito da Acque Veronesi è stata oggetto di alcune modifiche rispetto agli esercizi precedenti. In alcuni casi, ciò ha comportato una riclassificazione parziale dei dati relativi al 2018, che per questo motivo non risultano del tutto conformi a quelli pubblicati nella precedente versione del Bilancio di sostenibilità.

Il valore economico trattenuto, determinato come differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito, rappresenta invece l'insieme delle risorse finanziarie dedicate alla crescita economica e alla stabilità patrimoniale della Società, nonché alla creazione di nuova ricchezza a vantaggio degli stakeholder. Tale importo, pari a 18.412.291 euro nel 2019 (19% del totale), va considerato come l'investimento che le diverse categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza Acque Veronesi e permetterne uno sviluppo sostenibile nel lungo termine.

RAPPRESENTAZIONE DEL VALORE ECONOMICO TRATTENUTO E DISTRIBUITO NEL 2019



INVESTIMENTI DI BREVE, MEDIO E LUNGO TERMINE

Nel settore dei servizi idrici integrati i diversi gestori si occupano direttamente di effettuare gli opportuni interventi di manutenzione e miglioramento delle infrastrutture utilizzate; attraverso i propri investimenti di breve, medio e lungo termine, tuttavia, ogni operatore ha l'obbligo di dare attuazione ai programmi inclusi nel Piano d'ambito pluriennale definito dal proprio ATO di riferimento.

Considerando l'intero periodo di concessione 2016-2031, ad Acque Veronesi è stato assegnato un budget complessivo da dedicare agli investimenti pari a 412,8 milioni di euro⁷.

⁷ A tale budget fisso va aggiunta anche un'ulteriore somma variabile legata all'entrata in vigore del Metodo tariffario idrico MTI-2 attraverso la Delibera 918/2017 di ARERA.

Tenuto conto di tale disponibilità finanziaria, alla Società spetta il compito di redigere ogni quattro anni un Piano quadriennale degli interventi, che prima di essere attuato deve essere oggetto di approvazione da parte dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Veronese. Nel quadriennio 2016-2019, in particolare, gli investimenti previsti in termini di flussi di cassa ammontavano a 109 milioni di euro e riguardavano principalmente i seguenti ambiti d'intervento.

ACQUEDOTTO

- **Estensione delle reti** alle porzioni di territorio ove le acque di falda presentano valori di inquinamento naturale o antropico superiori ai limiti della potabilità;
- **Miglioramento delle condizioni operative e dei livelli di servizio dell'acquedotto** mediante specifiche campagne di ricerca delle perdite di rete e potenziamento delle infrastrutture esistenti;
- **Adeguamento o potenziamento dei potabilizzatori** presenti presso i principali pozzi utilizzati per l'approvvigionamento idrico, così da fornire la massima garanzia di qualità delle fonti idriche in gestione.

FOGNATURA E DEPURAZIONE

- **Potenziamento del livello di collettamento del sistema fognario e dei trattamenti depurativi in essere**, in linea con i requisiti definiti dall'UE per tutti i Paesi membri;
- **Adeguamento degli sfioratori a servizio delle reti fognarie** ai dettami del Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto;
- **Ottimizzazione del funzionamento degli impianti di depurazione esistenti**, anche tramite la riduzione dei volumi di acque parassite in ingresso;
- **Corretta gestione delle situazioni in cui le condotte di scarico non recapitano presso adeguati impianti di depurazione.**

Nel 2019 Acque Veronesi ha effettuato investimenti per un valore complessivo pari a 43.433.966 euro (+47% rispetto al 2018 e +81% rispetto al 2017). L'incremento degli investimenti effettuati rispetto agli anni precedenti è principalmente dovuto alle seguenti attività:

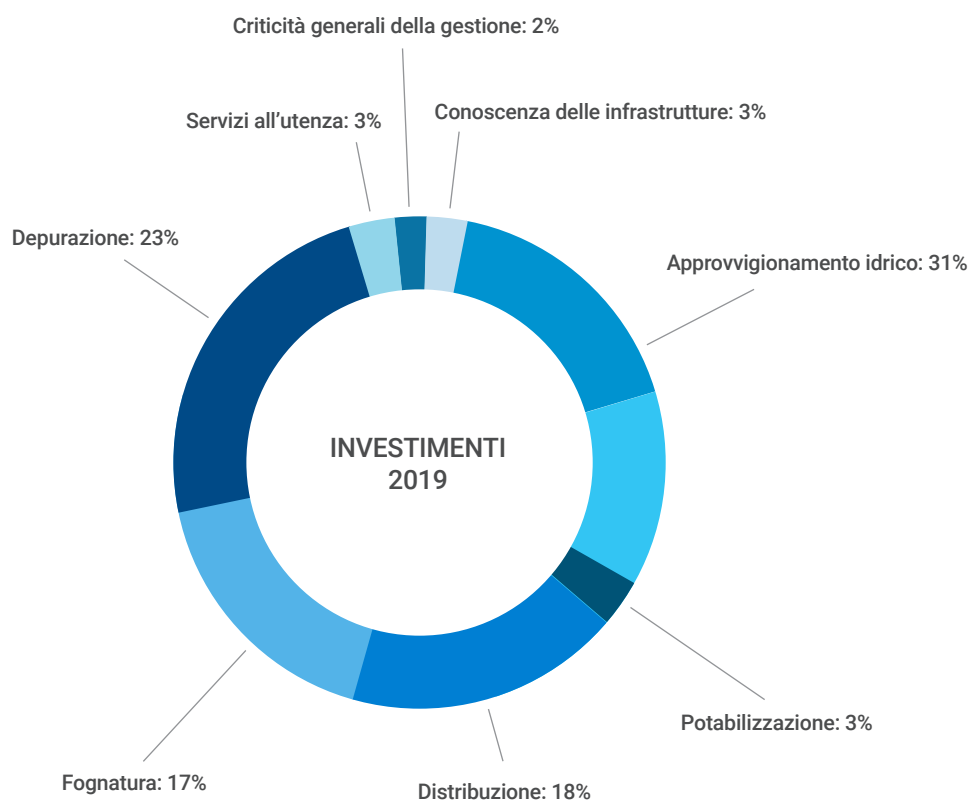
- accelerazione del processo di realizzazione della condotta di collegamento tra la centrale di Lonigo e il Comune di Belfiore (si veda anche sezione "Attività di ricerca e sviluppo") nell'ambito degli interventi posti in essere per la gestione dell'emergenza PFAS. Ad oggi, le nuove condotte sono già state posate lungo un tratto di 8 km sui 18 km complessivi che rappresentano il perimetro del progetto;
- gestione di alcune situazioni urgenti e non differibili, quali la sostituzione di alcune condotte fognarie particolarmente vetuste.

Le seguenti tabelle forniscono una panoramica complessiva degli investimenti effettuati da Acque Veronesi negli ultimi tre esercizi, organizzandoli rispettivamente secondo:

- le criticità definite da ARERA tramite la Determina 1 del 29 marzo 2018;
- i macro-indicatori citati dalla Delibera n.917/2017 della stessa ARERA.

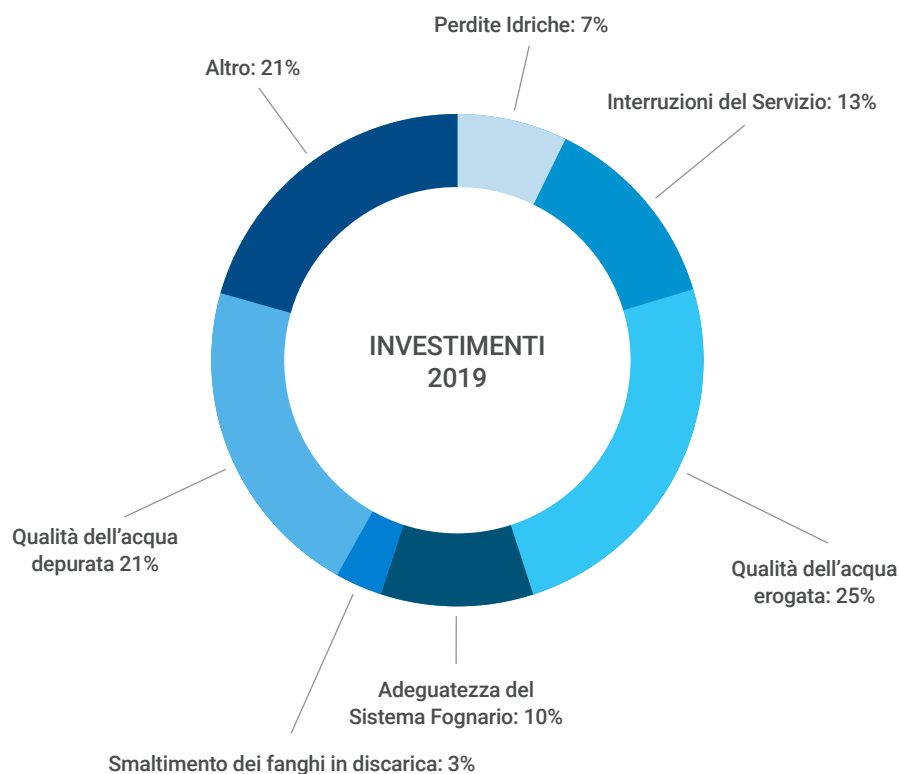
INVESTIMENTI DI ACQUE VERONESI Ripartizione secondo Categorie AEEGSI (det. 1/2018) (importi in Euro)	2017	2018	2019
Area KNW "Criticità nella conoscenza delle infrastrutture (reti e impianti)"	605.232	1.492.402	1.100.371
Area APP "Criticità nell'approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)"	3.599.533	2.603.956	13.386.381
Area POT "Criticità della potabilizzazione"	357.684	3.606.058	1.360.936
Area DIS "Criticità nella distribuzione"	2.024.899	6.491.478	7.829.478
Area FOG "Criticità della fognatura"	7.916.568	5.804.243	7.568.220
Area DEP "Criticità della depurazione"	3.309.559	7.620.062	10.049.682
Area UTZ "Criticità nei servizi all'utenza"	384.389	1.161.821	1.220.210
Area EFF "Criticità generali della gestione"	5.809.118	711.216	918.687
INVESTIMENTI COMPLESSIVI	24.006.981	29.491.236	43.433.966

SUDDIVISIONE IN PERCENTUALE DEGLI INVESTIMENTI 2019 DI ACQUE VERONESI SECONDO LE CATEGORIE AEEGSI



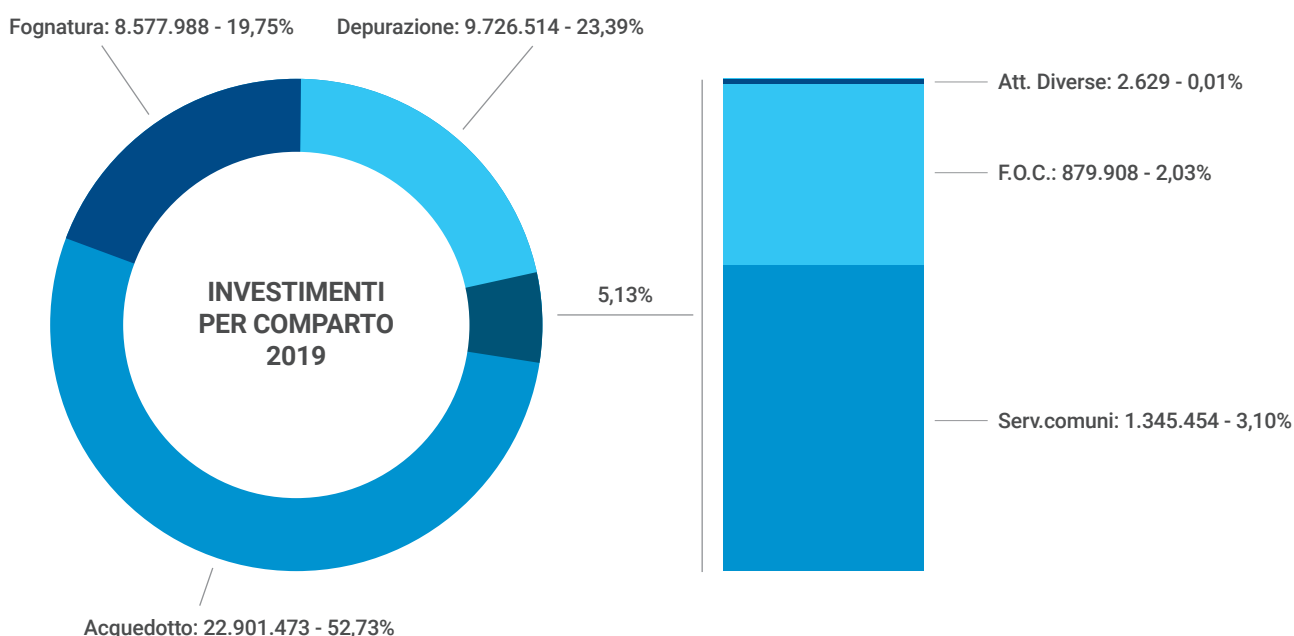
Macro-indicatore	Investimenti 2018			Investimenti 2019		
	Programmati	Realizzati	% realizzazione	Programmati	Realizzati	% realizzazione
M1 <i>Perdite idriche</i>	2.042.087	1.435.963	70%	4.604.335	3.041.926	66%
M2 <i>Interruzioni del servizio</i>	5.747.993	5.563.973	97%	7.166.699	5.810.558	81%
M3 <i>Qualità dell'acqua erogata</i>	3.720.407	3.770.117	101%	9.051.704	10.806.575	119%
M4 <i>Adeguatezza del sistema fognario</i>	5.421.683	5.289.172	98%	2.259.399	4.350.833	193%
M5 <i>Smaltimento dei fanghi in discarica</i>	2.695.500	2.645.254	98%	1.004.047	1.294.661	129%
M6 <i>Qualità dell'acqua depurata</i>	3.206.456	2.421.685	76%	6.053.378	9.071.305	150%
<i>Altro</i>	9.959.664	8.365.072	84%	10.420.330	9.058.108	87%
Totale complessivo	32.793.791	29.491.235	90%	40.559.891	43.433.966	107%

SUDDIVISIONE IN PERCENTUALE DEGLI INVESTIMENTI 2019 DI ACQUE VERONESI SECONDO I MACRO-INDICATORI DELLA DELIBERA N.917/2017



Osservando quest'ultima tabella e il relativo grafico si evince di come una parte significativa degli investimenti effettuati nell'ultimo biennio (il 21% del totale nel 2019) sia stata destinata alla categoria "altro", in cui rientrano gli interventi finalizzati a ridurre la frammentazione del servizio di depurazione ed estendere le rete acquedottistiche e fognarie in zone attualmente non servite. Il seguente grafico a torta, infine, rappresenta la ripartizione degli investimenti realizzati nell'ultimo esercizio tra i principali comparti in cui la Società opera: all'interno di tale rappresentazione pesano soprattutto i numerosi interventi volti a migliorare gli indicatori di qualità tecnica M1, M2 e M3 (si veda tabella precedente) relativi al sistema acquedottistico, nonché gli investimenti effettuati per la gestione dell'emergenza PFAS.

INVESTIMENTI REALIZZATI PER COMPARTO 2019⁸



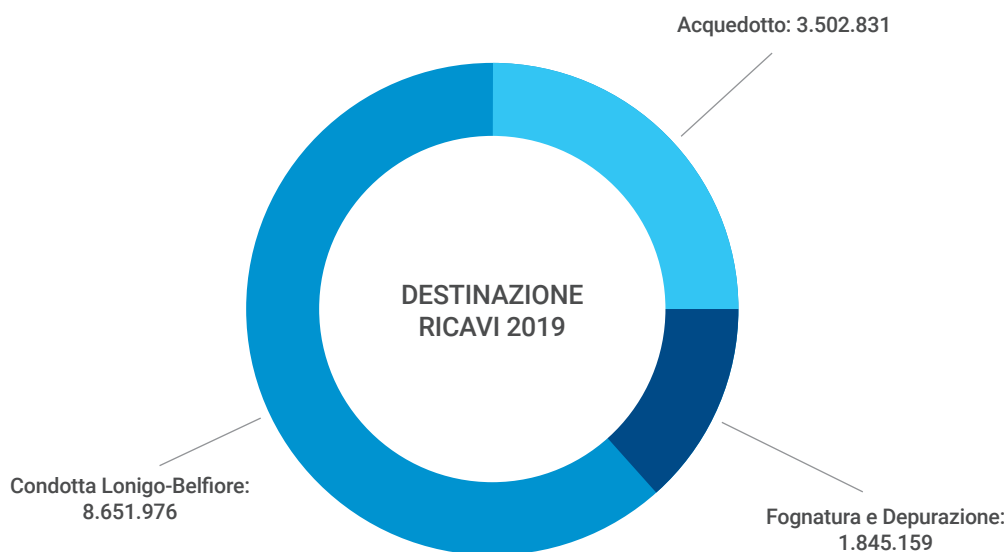
CONTRIBUTI A FONDO PERDUTO

All'inizio del 2019, Acque Veronesi si configurava come soggetto attuatore di sette diversi interventi oggetto di contributo a fondo perduto. Durante l'esercizio, tali interventi hanno fruttato alla Società dei ricavi per un valore complessivo di circa 14.000.000 di euro. Di questi, circa 8.650.000 euro sono stati destinati al completamento delle opere di collegamento della rete acquedottistica Legnago-Belfiore (si veda anche sezione "Attività di ricerca e sviluppo"). La liquidazione dell'importo, in particolare, è stata autorizzata dal Commissario Delegato all'emergenza PFAS accedendo al fondo complessivo di 21.000.000 euro messo a disposizione dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

⁸ Servizi comuni: funzioni centralizzate della Società (es: gestione del sistema informatico; attività di ricerca e sviluppo; acquisto di strumentazione per la gestione operativa; ecc.).

Funzioni operative condivise (F.O.C.): prestazioni di natura operativa, tecnica e/o commerciale svolte in maniera condivisa da almeno due unità aziendali (es: attività di laboratorio; servizi cartografici; telecontrollo; gestione delle utenze; ecc.).

DESTINAZIONE DEI RICAVI LEGATI AGLI INTERVENTI A FONDO PERDUTO SVOLTI NEL 2019 (VALORI IN EURO)



IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL QUADRIENNIO 2020-2023

Il Piano degli investimenti per il quadriennio 2020-2023 di Acque Veronesi sarà incentrato sul perseguimento dei seguenti obiettivi principali:

ACQUEDOTTO	RETE FOGNARIA	TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE
Riduzione delle perdite di rete	Riduzione degli sversamenti e degli allagamenti	Riduzione dei fanghi smaltiti a discarica
Riduzione delle interruzioni di fornitura	Progressiva messa a norma degli sfioratori di rete	Aumento della qualità delle acque reflue depurate
Aumento della qualità dell'acqua distribuita		

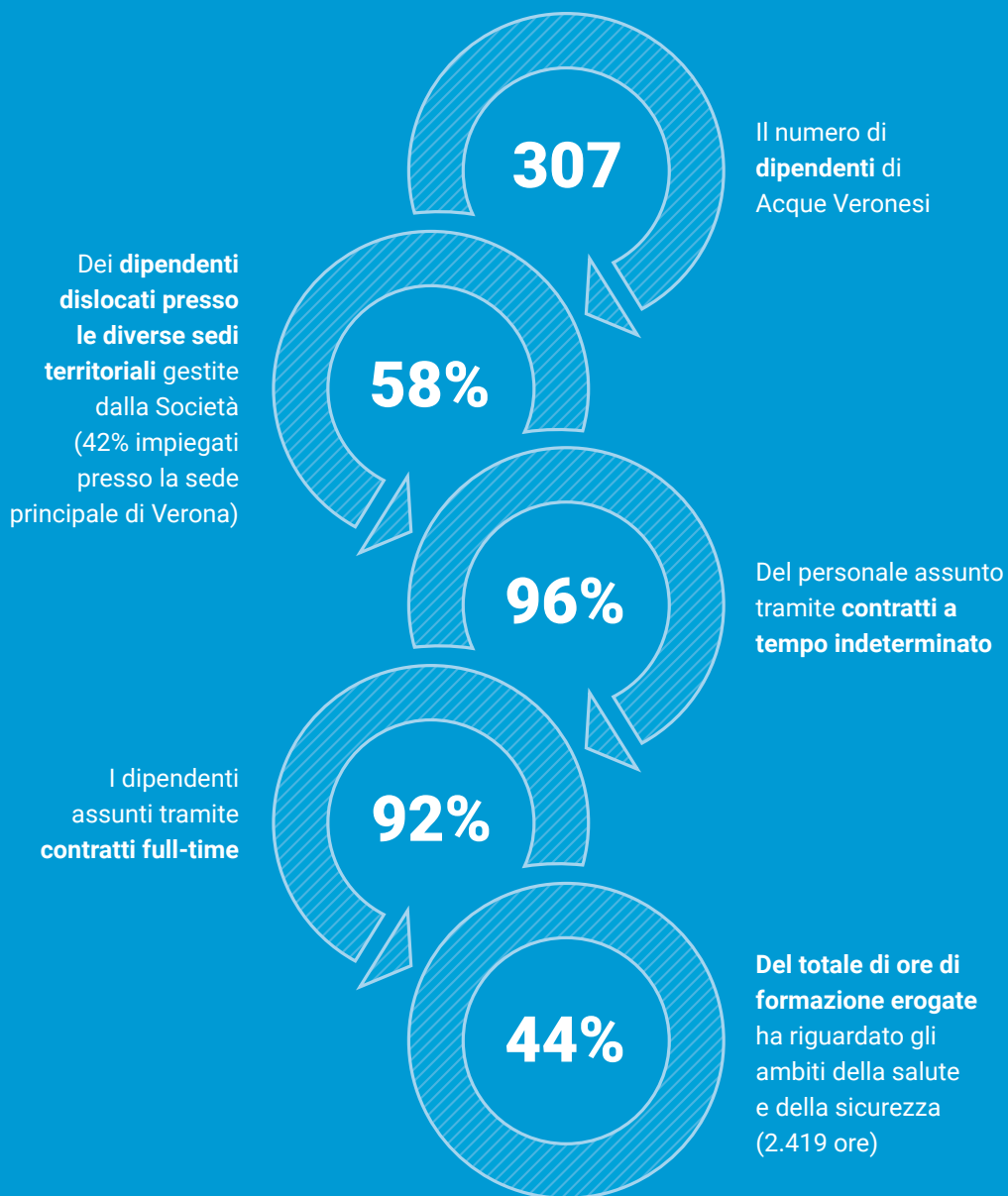
Nel definire gli interventi di dettaglio da effettuare nei prossimi quattro anni, la Società dovrà anche valutare se modificare o meno l'attuale tariffa per il servizio idrico integrato ai sensi del nuovo Modello tariffario idrico MIT-3 introdotto da ARERA sul finire del 2019.

Nel 2020, inoltre, Acque Veronesi sarà tenuta a redigere il cosiddetto Piano delle Opere Strategiche (POS), ovvero la roadmap per la programmazione degli interventi di elevata complessità tecnica e durata pluriennale che dovranno portare alla realizzazione, entro il 2027, di quelle opere infrastrutturali considerate prioritarie dall'Ente di Governo dell'Ambito.

Sezione 3

CAPITALE UMANO





PREMESSA

Per Acque Veronesi, una gestione corretta e virtuosa delle risorse umane deve essere finalizzata non solo ad attrarre nuovi talenti e a valorizzarne le competenze professionali, ma anche a creare un ambiente di lavoro che favorisca l'instaurarsi di positive relazioni di collaborazione.

Il processo di selezione si basa sull'analisi del fabbisogno aziendale e su un'attenta valutazione dei profili non solo in termini di competenze tecniche ed esperienze professionali, ma anche tenendo conto dei valori che possono essere trasmessi da ciascun candidato.

Per i collaboratori in forza, la Società realizza piani di formazione e aggiornamento che permettono la piena espressione delle loro potenzialità. Tali percorsi formativi vengono erogati sia in considerazione delle necessità organizzative, sia in funzione del ruolo e delle competenze di ciascuna risorsa.

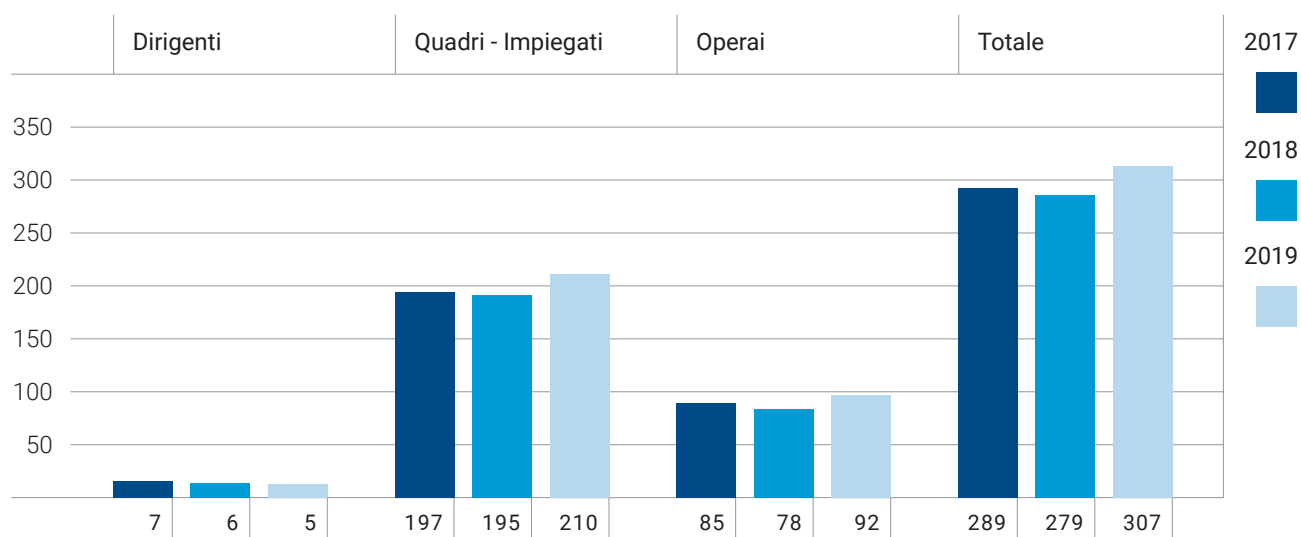
La politica di gestione delle risorse umane rispecchia i principi contenuti nel Codice Etico, assicurando la dignità e le pari opportunità delle persone, la piena realizzazione del potenziale di ciascuno e l'assenza di ostacoli allo sviluppo professionale per ragioni connesse ad aspetti quali genere, religione, orientamento politico, etnia, età e orientamento sessuale.

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Al 31 dicembre 2019, Acque Veronesi impiega complessivamente 307 dipendenti (+10% rispetto al 2018). La presenza preponderante di personale di genere maschile (78% del totale) rispecchia la situazione generale all'interno del settore dei servizi idrici integrati, in cui gli uomini sono tradizionalmente impiegati in misura maggiore rispetto alle donne. La parità tra i lavoratori di ambedue i sessi costituisce, in ogni caso, un valore fondamentale per la Società, che si impegna ad evitare qualunque situazione di discriminazione legata al sesso al suo interno.

Dipendenti per categoria e genere	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	7	7	0	6	6	0	5	5
Quadri - Impiegati	59	138	197	62	133	195	66	144	210
Operai	0	85	85	0	78	78	0	92	92
Totale	59	230	289	62	217	279	66	241	307

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER CATEGORIA NEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI



Nel corso dell'ultimo esercizio Acque Veronesi ha effettuato 43 nuove assunzioni (7 nel 2018), facendo registrare un tasso di assunzione complessivo pari al 14%⁹. Tali assunzioni hanno incrementato il numero di addetti impiegati dalla Società soprattutto con riferimento alle categorie Impiegati e Operai. Per contro, il tasso complessivo di cessazione fatto registrare nel 2019 è stato pari al 5%¹⁰ e le cessazioni dei contratti in essere hanno riguardato soprattutto la categoria Impiegati (11 cessazioni sulle 15 totali).

Assunzioni per genere e fascia d'età	2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Età minore di 30 anni	0	1	1	4	9	13
Età compresa tra 30 e 50 anni	4	2	6	5	23	28
Età maggiore di 50 anni	1	0	1	0	2	2
Totale	5	3	8	9	34	43

Cessazioni per genere e fascia d'età	2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Età minore di 30 anni	0	0	0	0	0	0
Età compresa tra 30 e 50 anni	1	4	5	4	2	6
Età maggiore di 50 anni	1	12	13	1	8	9
Totale	2	16	18	5	10	15

⁹ Il tasso di assunzione si ottiene dividendo il numero di contratti attivati nell'anno considerato per il numero totale dei dipendenti impiegati dall'azienda al 31 dicembre dello stesso anno ed esprimendo il valore ricavato in percentuale.

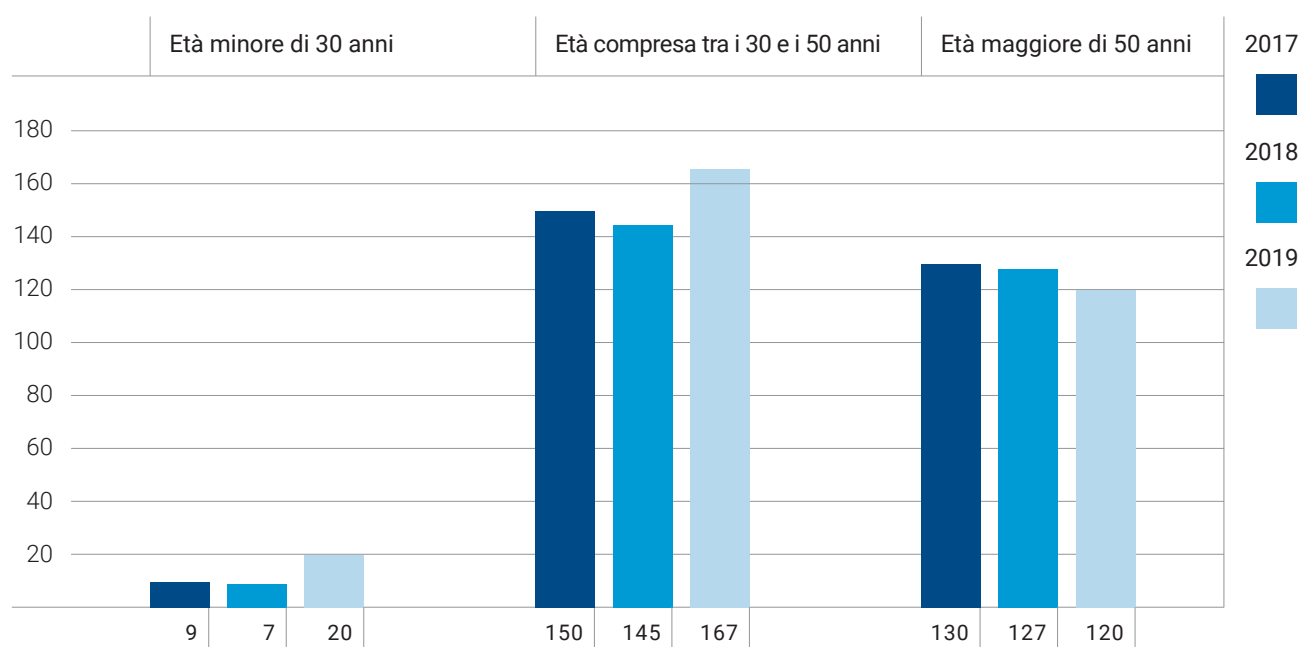
¹⁰ Il tasso di cessazione si ottiene dividendo il numero di contratti cessati nell'anno considerato per il numero totale dei dipendenti impiegati dall'azienda al 31 dicembre dello stesso anno ed esprimendo il valore ricavato in percentuale.

Sebbene una parte cospicua del personale faccia capo alla sede principale di Verona (42% del totale e valore pressoché inalterato dal 2017 ad oggi), la maggior parte dei dipendenti (58%) risulta dislocata presso le diverse unità operative controllate dalla Società. L'intento di Acque Veronesi per i prossimi anni è quello di favorire ulteriormente la redistribuzione del personale in maniera omogenea su tutto il territorio, in modo tale da permettere a tutti i dipendenti di svolgere la propria attività lavorativa presso la sede più vicina al luogo di residenza.

Come mostrato dalla seguente tabella, inoltre, la maggior parte del personale (78%) è costituito da addetti con età compresa tra i 30 e i 50 anni.

Dipendenti per classi di età	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Età minore di 30 anni	1	8	9	1	6	7	5	15	20
Età compresa tra 30 e 50 anni	42	108	150	45	100	145	46	121	167
Età maggiore di 50 anni	16	114	130	16	111	127	15	105	120
Totale	59	230	289	62	217	279	66	241	307

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ NEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI

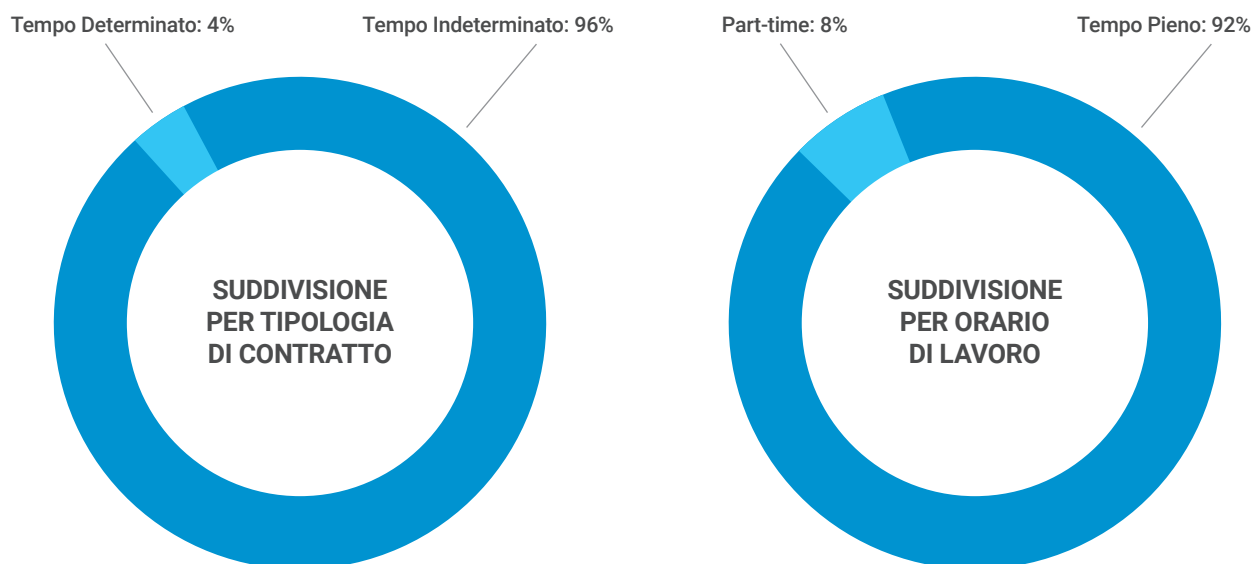


La continuità dell'occupazione dei propri dipendenti costituisce un obiettivo fondamentale per Acque Veronesi. Il personale della Società, pertanto, viene prevalentemente assunto tramite contratti a tempo indeterminato (96% del totale) e di tipo full-time (92% del totale).

Dipendenti per tipologia di contratto	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
A tempo indeterminato	56	209	265	55	205	260	64	2	294
A tempo determinato	3	21	24	7	12	19	230	11	13
Totale	59	230	289	62	217	279	294	13	307

Dipendenti per orario di lavoro	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Contratti a tempo pieno	39	227	266	38	214	252	271	10	281
Contratti in part-time	20	3	23	24	3	27	23	3	26
Totale	59	230	289	62	217	279	294	13	307

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI



Negli ultimi anni, la Società ha scelto di dare particolare attenzione alle modalità con cui vengono gestite le situazioni di congedo dal lavoro per le neo-mamme e alle procedure che regolano la fase di reinserimento in azienda al termine del periodo di maternità. La seguente tabella, in particolare, mostra il numero di giorni di lavoro concessi nell'ambito dei congedi parentali nel corso degli ultimi tre esercizi. Tutti i dipendenti che hanno beneficiato del congedo parentale sono regolarmente rientrati in servizio al termine del periodo di usufrutto.

Congedi parentali (in giorni)	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri - Impiegati	248	0	248	534	15	549	236	5	241
Operai	0	0	0	0	8	8	-	-	-
Totale	248	0	248	534	22	557	236	5	241

Data l'obbligatorietà di indire selettive procedure di selezione tramite bandi pubblici anche per il reclutamento di addetti a tempo determinato¹¹, in alcune circostanze la necessità di coprire celermente le posizioni rimaste vacanti (ad esempio, in casi di gravidanza, malattia grave, dimissioni volontarie, ecc..) al fine di garantire la continuità del servizio porta all'assunzione temporanea di nuovi addetti attraverso specifici contratti di somministrazione. A parità di mansioni svolte, comunque, ai lavoratori somministrati viene garantito il medesimo trattamento riservato agli altri dipendenti dal punto di vista economico, normativo e assistenziale. Nel corso del 2019, i contratti di somministrazione attivati da Acque Veronesi sono stati 17 (-56% rispetto al 2018).

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Anche in considerazione della natura delle mansioni svolte da una parte significativa del personale impiegato, l'attività di Acque Veronesi si basa da sempre sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali in cui potrebbero incorrere i propri dipendenti. La diffusione a tutti i livelli organizzativi di una solida cultura interna in materia di salute e sicurezza, il costante miglioramento delle procedure e dei comportamenti adottati e l'instaurarsi tra tutti i lavoratori di una mentalità costantemente volta alla consapevolezza e alla percezione del rischio rappresentano, pertanto, degli obiettivi imprescindibili per la Società.

Oltre al dato relativo al numero di infortuni che si verificano ogni anno, Acque Veronesi utilizza una serie di indici di frequenza e gravità per valutare l'andamento della gestione della sicurezza in azienda (si veda la seguente tabella).

In generale, non si segnalano situazioni, circostanze o processi lavorativi tali da far ritenere che possano sussistere rischi specifici di incidenza di malattie trasmissibili o che possono insorgere in relazione alle attività svolte dai dipendenti di Acque Veronesi.

¹¹ La sola eccezione riguarda il ricorso ai cosiddetti contratti a progetto.

Indici infortunistici	2017	2018	2019
N. infortuni registrabili ⁽¹⁾	2	3	3
N. infortuni mortali	-	-	-
N. infortuni con inabilità permanente o prognosi >6 mesi	-	-	-
N. giornate perse per infortunio	68	9	25
N. giornate perse per malattia	1.791	1.965	2.011
N. totale ore lavorate	443.372	476.628	493.715
If - Indice di frequenza su ore lavorate ⁽²⁾ [n. infortuni / ore lavorate]	4,51	2,10	4,05
Ig - Indice di gravità su ore lavorate ⁽²⁾ [giornate di infortunio / ore lavorate]	0,18	0,01	0,17
If - Indice di frequenza su n. medio lavoratori ⁽²⁾ [numero infortuni / n. lavoratori]	7,23	3,50	6,83
Ig - Indice di gravità su n. medio lavoratori ⁽²⁾ [giornate di infortunio / n. lavoratori]	0,29	0,02	0,29

(1) Per infortuni registrabili si intendono tutti gli infortuni occorsi nell'anno, comprensivi degli infortuni in itinere e in franchigia.

(2) Gli indici infortunistici sono calcolati secondo metodo INAIL, che conteggia il numero di infortuni totale al netto degli infortuni in itinere e degli infortuni in franchigia.

Giorni di assenza maturati per altre ragioni	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Infortuni	0	68	68	0	9	9	0	25	25
Malattia	402	1.389	1.791	462	1.503	1.965	624	1.387	2.011
Maternità	546	7	553	758	38	796	193	34	227
Scioperi	35	103	138	7	64	71	0	0	0
Permessi sindacali	47	144	191	30	105	136	21	49	70
Totale	1.030	1.711	2.741	1.257	1.719	2.977	838	1.495	2.333

Nell'ultimo triennio i giorni di malattia sono aumentati progressivamente, anche se lo scostamento maggiore si è verificato nel 2018 rispetto l'anno precedente. La maternità ha visto un picco nel 2018 mentre nel 2019 ha avuto un forte decremento (questo trend si può notare anche dalla tabella successiva sui congedi parentali). I giorni di assenza per infortunio, seppur leggermente in rialzo, si mantengono bassi. Nell'arco dell'anno 2019 non si registrano scioperi ed i giorni di assenza per permessi sindacali sono diminuiti della metà rispetto il 2018.

La Società ha identificato le quattro figure chiave definite dal Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/08), ovvero il Datore di lavoro, il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP), tre Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) e il medico competente. Acque Veronesi si avvale di un RSPP interno, la cui nomina prevede la gestione della sicurezza negli ambienti lavorativi e dei rapporti con i diversi enti ed organismi di controllo e la collaborazione con le rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza e gli Amministratori. Gli RLS, anch'essi eletti tra i dipendenti, hanno il compito di rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e sicurezza durante il lavoro.

Ogni infortunio (anche in itinere o di lieve entità) subito da un addetto deve essere immediatamente segnalato sia all'Unità Organizzativa (UO) Personale e Organizzazione, che si occupa di trasmettere la pratica all'INAIL, sia al Responsabile del servizio di prevenzione e protezione

(RSPP), cui spetta il compito di conservare i dati e le statistiche degli infortuni. Oltre agli infortuni realmente accaduti ai propri dipendenti, la Società registra e monitora anche i cosiddetti “near miss”, ovvero gli episodi anomali e negativi che non hanno determinato veri e propri incidenti soltanto grazie al sussistere di circostanze casuali favorevoli. Nel 2019, gli addetti di Acque Veronesi hanno portato all’attenzione del RSPP 5 casi di near miss.

In maniera conforme a quanto stabilito dall’art. 35 del Testo unico, le quattro figure chiave citate in precedenza si riuniscono con cadenza annuale per discutere gli indici infortunistici e le dinamiche che hanno caratterizzato gli infortuni, i near miss e le eventuali malattie professionali registrate nel corso dell’anno. Tali comitati formali rappresentano gli interessi di tutti i dipendenti della Società in materia di salute e sicurezza.

SVILUPPO DEL PERSONALE

Un corretto sviluppo aziendale passa necessariamente dalla valorizzazione del ruolo di tutti i dipendenti all’interno dell’organizzazione attraverso la formazione tecnica e professionale delle competenze trasversali (“soft skills”) e tecniche (“hard skills”).

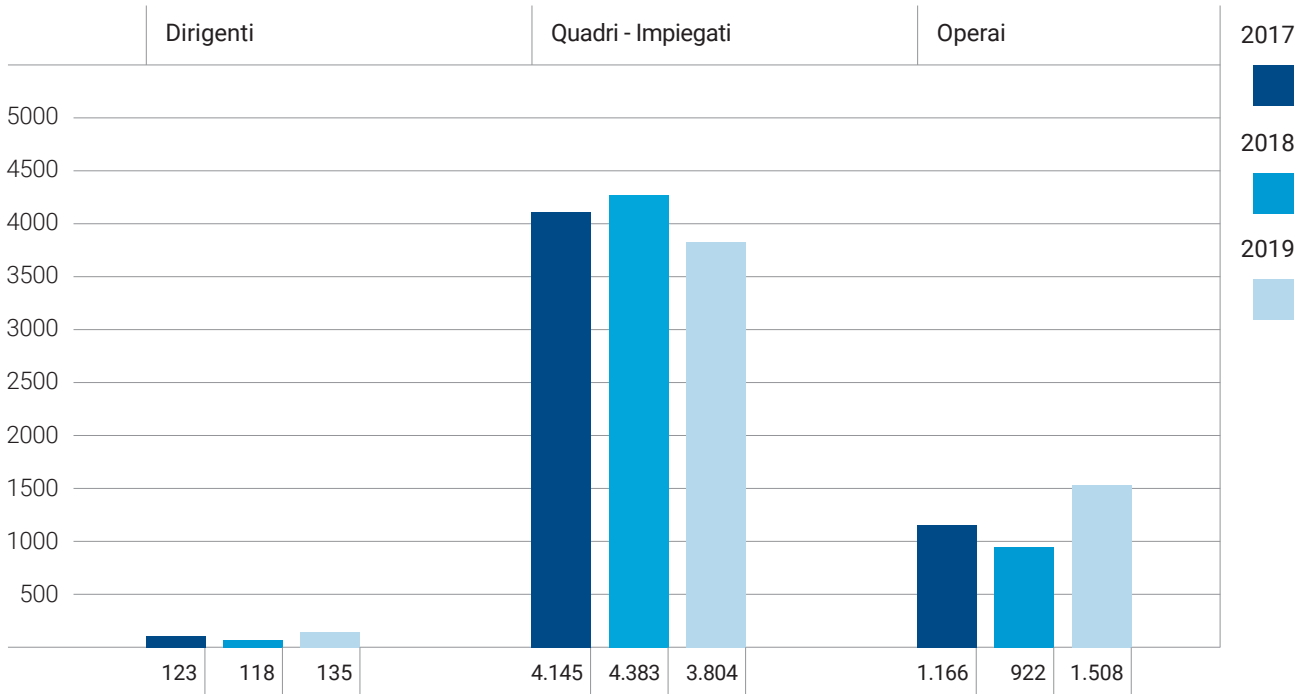
Nel complesso, la formazione consente ad Acque Veronesi di poter efficacemente far fronte ai cambiamenti di un settore che richiede in misura sempre maggiore il possesso di conoscenze multidisciplinari e la capacità di offrire soluzioni tecnologicamente avanzate.

Nel 2019, Acque Veronesi ha erogato complessivamente **5.447 ore di formazione** al proprio personale, per una media di circa 18 ore di formazione erogata ad ogni addetto (entrambi i dati sono del tutto in linea con i valori registrati nel 2018 e nel 2017).

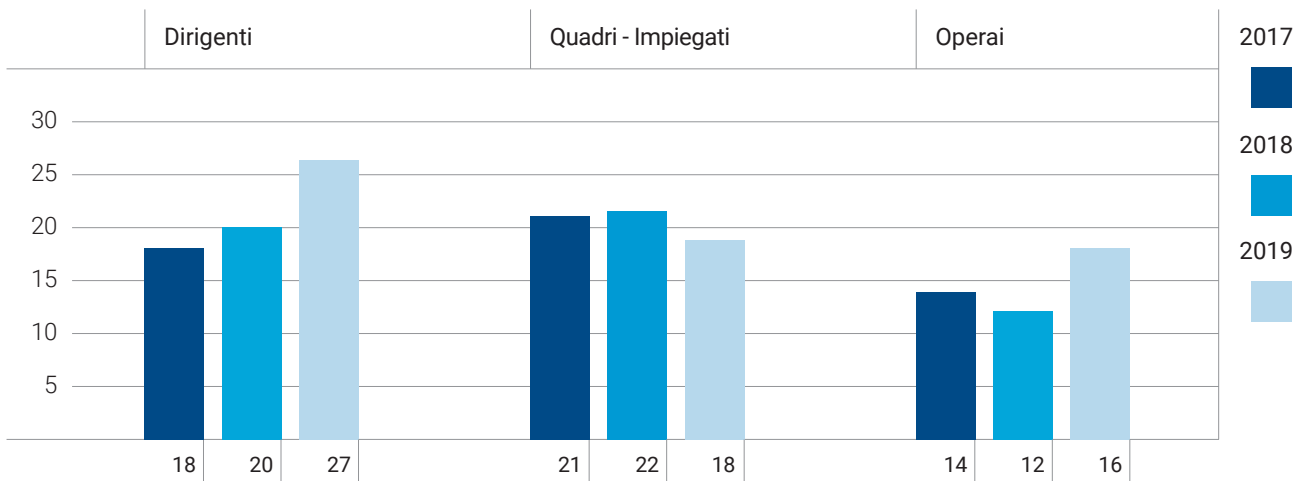
Ore totali di formazione	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	123	123	-	118	118	-	135	135
Quadri - Impiegati	1.119	3.026	4.145	1.082	3.301	4.383	538	3.266	3.804
Operai	-	1.166	1.166	-	922	922	-	1.508	1.508
Totale	1119	4.315	5.434	1.082	4.341	5.423	538	4.909	5.447

Ore medie di formazione	2017			2018			2019		
	Donne	Uomini	Totali	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	18	18	-	20	20	-	27	27
Quadri - Impiegati	19	22	21	17	25	22	8	23	18
Operai	-	14	14	-	12	12	-	16	16
Totale	19	19	19	17	20	19	8	20	18

ORE TOTALI DI FORMAZIONE PER CATEGORIA DI DIPENDENTI NEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI



ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA DI DIPENDENTI NEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI



All'interno di Acque Veronesi, la responsabilità per la definizione e l'attuazione dei percorsi di sviluppo del personale ricade soprattutto sull'UO Personale e Organizzazione, cui spetta il compito di raccogliere i fabbisogni formativi riscontrati, coordinare l'elaborazione del Piano formativo e organizzare l'erogazione dei corsi ai dipendenti di tutte le UO, come ad esempio quelli incentrati sui sistemi di gestione adottati da Acque Veronesi e sui temi della salute e sicurezza (per l'organizzazione dei corsi trasversali, essa si avvale anche del supporto dell'UO Qualità, Ambiente e Sicurezza).

Circa il 44% delle ore di formazione erogate nel 2019 hanno riguardato l'ambito della salute e sicurezza. Nel contempo, sono stati implementati diversi piani formativi nelle tre seguenti macro aree:

- formazione prevista dal D.Lgs. 81/08;
- formazione interna obbligatoria (D. Lgs. 231/01, trasparenza e anticorruzione, ecc.);
- formazione professionalizzante.

Le attività formative di tipo professionalizzante, in particolare, si sono incentrate su aggiornamenti normativi, approfondimenti tecnici (compreso l'utilizzo di nuove strumentazioni) e tematiche inerenti alla sostenibilità ambientale, con uno specifico focus sul tema dell'economia circolare.

Per garantire la massima qualità ed efficacia dei corsi formativi, la Società affida la maggior parte delle docenze ad esperti in possesso di un'esperienza comprovata nel settore dei servizi idrici integrati e nel territorio in cui Acque Veronesi opera. Si predilige, inoltre, l'adozione di un metodo formativo interattivo, in cui l'istruzione in aula viene alternata ad esercitazioni pratiche e a momenti di condivisione delle esperienze. Al fine di stimolare il personale all'utilizzo di tecnologie innovative, alcuni moduli formativi sono stati erogati attraverso una modalità di e-learning. Anche nel 2019, infine, il livello di gradimento dei partecipanti per i diversi corsi è stato valutato tramite la somministrazione di appositi questionari.

RETRIBUZIONE

Il rapporto di lavoro tra Acque Veronesi e i propri dipendenti è disciplinato secondo il **CCNL applicabile al settore Gas-Acqua**. L'unica eccezione riguarda il personale avente qualifica dirigenziale, cui viene applicato il **CCNL per i dirigenti Confservizi – Federmanager**.

Tutti i dipendenti hanno diritto alla corresponsione di 14 mensilità e viene loro riconosciuto un premio connesso al conseguimento di specifici obiettivi concordati tra le parti e misurati attraverso opportuni indicatori di performance che misurano efficienza, produttività, qualità del lavoro svolto e assenteismo. Il medesimo trattamento economico applicato ai lavoratori a tempo indeterminato (incluso il premio legato alle performance) è applicato anche ai lavoratori assunti tramite contratti di somministrazione.

Considerando un raffronto remunerativo tra le categorie Quadri-Impiegati, emerge che le retribuzioni degli uomini risultano superiori di circa il 10% rispetto a quelle delle donne. Ciò non è imputabile a discriminazioni di genere, ma ad un'eterogeneità dei livelli esistenti all'interno della stessa categoria.

DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Acque Veronesi opera nel pieno rispetto dei diritti umani e crede fermamente nella valorizzazione degli elementi di diversità esistenti tra i membri del personale al fine di massimizzare la propria competitività e resilienza. La Società attua una rigorosa politica di non discriminazione razziale, sindacale, di nazionalità, di religione, di sesso, di lingua, di politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento, nonché ogni forma di favoritismo. In nessun caso, inoltre, la Società ha il diritto di richiedere prestazioni che possano ledere la dignità della persona o costituire un rischio reale per la salute e sicurezza del singolo addetto.

A tutti i dipendenti viene richiesto di adottare comportamenti conformi ai principi espressi dal Codice Etico, che trasmette in maniera chiara l'approccio che la Società intende adottare con riferimento a tematiche quali la libertà individuale, l'uguaglianza, l'equità, l'integrità, la riservatezza e la tutela della privacy. Qualora un dipendente ritenga di aver subito discriminazioni di varia natura, esso è incoraggiato a rivolgersi all'Organismo di Vigilanza (OdV) appositamente istituito da Acque Veronesi, il quale procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice Etico e a valutare opportune misure di intervento caso per caso.

Sezione 4

CAPITALE PRODUTTIVO ED INTELLETTUALE



Le **vasche di Imhoff dismesse** con conseguente collettamento dei relativi reflui in impianti di maggiori dimensioni

2

I parametri analizzati nei campioni di acqua reflua scaricata dagli impianti di depurazione

30.452

Gli **audit di seconda parte** svolti presso i fornitori che effettuano attività in ambito acquedottistico, fognario o di auto spurgo

21

2.502

Il numero di **impianti gestiti** (tra acquedotto, fognatura e depurazione)

93.689

I parametri analizzati nei campioni di acqua potabile estratti

59%

Delle spese totali per l'approvvigionamento destinato a **fornitori situati in Veneto**

INFRASTRUTTURE GESTITE DALLA SOCIETÀ

I settori operativi di riferimento per Acque Veronesi in quanto Gestore del servizio idrico integrato sono:

- **servizio acquedotto:** consiste nella gestione delle prime fasi del ciclo dell'acqua tramite una serie di impianti e reti per la raccolta, il trattamento e la distribuzione di acqua potabile agli utenti;
- **servizio fognatura:** consiste nella raccolta degli scarichi idrici domestici ed industriali e, per le reti miste, anche delle acque meteoriche; è costituito da un complesso di canalizzazioni sotterranee che raccolgono il refluo e lo fanno confluire presso gli impianti di depurazione;
- **servizio depurazione:** consiste nel trattamento dei reflui fognari e, una volta eliminato il carico inquinante organico ed inorganico, nella restituzione all'ambiente delle acque depurate.

Nel suo ruolo di Gestore del servizio idrico integrato, Acque Veronesi ha la responsabilità di mantenere in condizioni di efficienza tutte le infrastrutture e le canalizzazioni esistenti sopra e sotto il suolo pubblico e di realizzarne di ulteriori in base a quanto stabilito dal Programma pluriennale degli interventi (si veda sezione "Investimenti di breve, medio e lungo termine" a pagina 44).

Nelle seguenti tabelle vengono riportati alcuni dati di sintesi in merito alla superficie servita e agli impianti gestiti:

	2017	2018	2019
Superficie servita [km ²]	2.394	2.393	2.394
N. di abitanti residenti [n]*	809.366	812.612	813.113
Lunghezza rete acquedotto [km]	5.896	5.939	5.969
<i>di cui lunghezza rete principale di adduzione [km]</i>	119	119	122
<i>di cui lunghezza rete principale di distribuzione [km]</i>	5777	5.824	5.847
Lunghezza rete fognatura [km]	2.977	3.022	3.063
<i>di cui lunghezza rete fognatura mista [km]</i>	1487	1.486	1.465
<i>di cui lunghezza rete fognatura nera [km]</i>	1490	1.536	1.598
Impianti [n]	2.520	2.548	2.502

* Fonte ISTAT

Nello specifico, gli impianti gestiti da Acque Veronesi sono suddivisi come descritto di seguito:

Servizio	Impianto	2017	2018	2019
Acquedotto	Sorgenti ⁽¹⁾	137	151	154
	Pozzi ⁽¹⁾	201	209	209
	Impianti di potabilizzazione ⁽²⁾	30	35	35
	Serbatoi e torrini ⁽¹⁾	402	399	399
	Pompaggio acqua ⁽¹⁾	175	167	172
Fognatura	Impianti di sollevamento ⁽¹⁾	786	797	823
	Sfioratori ⁽³⁾	648	655	576
Depurazione	Vasche Imhoff ⁽¹⁾	75	69	67
	Depuratori ⁽¹⁾	66	66	67
Totale		2.520	2.548	2.502

(1) Valori relativi agli impianti in servizio

(2) Valori relativi alla somma dei potabilizzatori in servizio e fuori servizio

(3) Valori relativi alle codifiche AATO e da intendersi quindi come indicativi, in quanto subordinati ad un processo di verifica puntuale tramite ricognizione della cartografia

Nel 2019, la dismissione di due vasche Imhoff¹² e il conseguente collettamento dei relativi reflui in impianti di maggiori dimensioni e con trattamenti secondari e terziari¹³ ha permesso di assicurare non solo una maggiore protezione dell'ambiente, dovuta sia ad una migliore qualità dell'acqua depurata, sia ad una diminuzione dei rifiuti prodotti e ad una maggiore disidratazione dei fanghi, ma anche di abbattere significativamente i costi gestionali del processo a carico di Acque Veronesi. L'evoluzione tecnologica e il progressivo ammodernamento degli impianti di pompaggio, che sono oggi in grado di far variare la pressione nelle condutture in funzione della richiesta degli utenti (con notevoli risparmi di energia), fa inoltre sì che in molti casi i torrini piezometrici non siano più indispensabili come in passato. Per questo motivo, anche al fine di risparmiare sui costi di gestione e manutenzione di manufatti non più in uso, la Società ha recentemente effettuato una ricognizione di tutti i torrini, valutando l'effettiva utilità di ciascuno di essi e optando per la demolizione di quelli non più indispensabili. Nel 2019, tale attività ha portato alla demolizione di tre torrini piezometrici fuori servizio tra i mesi di novembre e dicembre.

12 Si tratta di vasche settiche utilizzate per il trattamento dei liquami nei piccoli o medi impianti di depurazione, che hanno il vantaggio di avere i compartimenti destinati rispettivamente alla sedimentazione primaria e alla digestione del fango all'interno di un unico recipiente.

13 Il processo depurativo cui vengono sottoposte le acque reflue può comprendere fino a tre stadi:

- il trattamento primario consiste in un processo di tipo fisico utilizzato per la rimozione di parte delle sostanze sedimentabili (es: sabbie);
- il trattamento secondario è rappresentato da un processo di tipo biologico utilizzato per la rimozione delle sostanze organiche sedimentabili e non sedimentabili contenute nel refluo;
- il trattamento terziario viene realizzato sull'effluente in uscita dal trattamento secondario e permette di ottenere un refluo ancora più depurato grazie all'utilizzo di specifiche tecniche per l'abbattimento delle sostanze indesiderate che non vengono eliminate durante i trattamenti primari e secondari. Tra gli impianti di depurazione gestiti da Acque Veronesi, 18 sono in grado di effettuare un trattamento terziario "standard" delle acque reflue e 28 sono in grado di svolgere un trattamento terziario "avanzato".

ATTIVITÀ DI RICERCA E SVILUPPO

Nell'ultimo decennio, la maggior parte dei progetti di ricerca e sviluppo svolti da Acque Veronesi è stata intrapresa con l'obiettivo di monitorare e gestire la potenziale minaccia rappresentata da una contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche (i cosiddetti "PFAS") riscontrata all'interno di una falda acquifera del territorio.

PFAS: DI COSA SI TRATTA?

I PFAS rappresentano un **gruppo di composti di sintesi molto diffusi in campo industriale**: date le loro caratteristiche di resistenza termica, idrofobicità, lipofobicità e inerzia chimica e biologica, essi vengono utilizzati, ad esempio, nei processi produttivi di tessuti, carta e detersivi. Le stesse caratteristiche per cui sono apprezzati in ambito industriale, tuttavia, li rendono **estremamente persistenti nell'ambiente e facilmente trasportabili per lunghe distanze dall'acqua**.

I PFAS fanno parte dei cosiddetti **"inquinanti emergenti"**, ovvero quelle sostanze che, derivando in larga misura da attività antropiche, hanno visto aumentare notevolmente la loro diffusione all'interno dei corpi idrici nel corso degli ultimi decenni. I rischi che tali sostanze rappresentano per la salute umana e per l'ambiente sono tuttora oggetto di studio e **spesso non esistono specifici limiti normativi** che ne regolano la concentrazione all'interno delle acque ad uso umano. In attesa di nuove indicazioni da parte delle Autorità nazionali e sovranazionali competenti, nel 2017 la **Regione Veneto** ha fissato, mediante l'emanazione di un'apposita delibera, delle soglie massime di concentrazione per alcune di queste sostanze nelle acque immesse nelle reti di distribuzione, mantenendo comunque come obiettivo tendenziale la completa assenza di PFAS all'interno di tali corpi idrici.

Una volta appreso dell'inquinamento da PFAS ai danni della falda acquifera (luglio del 2013), Acque Veronesi ha immediatamente posto in essere una serie di interventi atti a ridurre la concentrazione di tali sostanze nelle acque distribuite alla propria utenza. A titolo esemplificativo, tali misure hanno incluso:

- lo **sviluppo del Water Safety Plan (WSP)** per il Bacino d'utenza della centrale di Madonna di Lonigo;
- la **ridefinizione dei piani di campionamento ed analisi** per monitorare la concentrazione dei PFAS in tutti i comuni in gestione alla Società;
- la **modifica delle logiche di accensione dei pozzi** a servizio dell'acquedotto nella centrale di Madonna di Lonigo, prediligendo l'emungimento dalle fonti con minor grado di inquinamento;
- il **progressivo potenziamento della capacità di trattamento** della centrale attraverso l'ag-

giunta di un nuovo serbatoio di accumulo e nuovi filtri contenenti carbone attivo di origine vegetale altamente performante.

Ad integrazione delle numerose iniziative poste in essere a partire dal 2013, nel 2019 Acque Veronesi ha avviato due progetti finalizzati alla creazione di nuove condotte lungo le tratte Lonigo-Belfiore e Caldiero-Belfiore, che una volta ultimate permetteranno di diversificare ulteriormente le fonti di approvvigionamento d'acqua da cui la Società potrà attingere.

L'unità operativa di ricerca e sviluppo di Acque Veronesi, inoltre, è costantemente coinvolta in un Gruppo di Lavoro che coinvolge numerosi enti locali e nazionali (es: Regione del Veneto, ARPAV, Istituto Superiore della Sanità, ecc.) al fine di individuare nuove tecniche di monitoraggio e abbattimento degli inquinanti. I progetti di innovazione portati avanti dal Gruppo di Lavoro nel 2019 sono stati principalmente finalizzati allo sviluppo di sistemi di potabilizzazione dell'acqua alternativi a quello attuale¹⁴ e maggiormente capaci di ridurre la presenza degli inquinanti PFAS in acquedotto. Tra le principali sperimentazioni effettuate si annoverano:

- l'utilizzo di filtri in serie nel tentativo di aumentare gli indici di performance del sistema di filtrazione sia in termini di abbattimento degli inquinanti, sia prolungando la vita utile del carbone attivo;
- i test svolti in laboratorio al fine di individuare l'efficacia di diversi carboni attivi granulari nella rimozione di fitofarmaci, tricloroetilene e tetracloroetilene (attività realizzata in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi dell'Università di Venezia);
- lo sviluppo di un approccio basato sull'applicazione delle nanotecnologie;
- il testaggio in laboratorio di processi di fotocatalisi elettrochimica (progetto sviluppato dall'Università di Padova);
- il proseguo delle sperimentazioni per la rimozione di PFAS (con riferimento sia ai composti perfluoroalchilici denominati a "catena corta", che ai più noti PFOA e PFOS) in acque potabili tramite l'utilizzo di resine a scambio ionico;
- lo sviluppo di un sensore elettrochimico a stampo molecolare portatile per effettuare rapidi screening sulla presenza del PFOS "sul campo" e per il monitoraggio online dei filtri a carbone attivo (progetto sviluppato in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Molecolari e Nanosistemi dell'Università di Venezia);
- lo studio del sistema acquedottistico della Val D'Ilasi, il fine di definirne il sistema idrico e le prospettive di distrettualizzazione e modellazione idraulica.
- lo studio sulla caratterizzazione della falda acquifera veronese tramite il controllo isotopico (progetto sviluppato in collaborazione con l'Università di Parma).

Le diverse misure di monitoraggio e contenimento delle contaminazioni messe in atto fino ad oggi hanno portato a risultati soddisfacenti, tanto che i nuovi piani di campionamento e monitoraggio sono stati approvati dalle ULSS di competenza e, a partire da giugno 2018, Acque Veronesi è in grado di garantire lo "zero tecnico" di PFAS all'interno dell'area del proprio ATO che in origine risultava maggiormente impattata dall'inquinamento. Al fine di mantenere una completa trasparenza nei confronti dei cittadini, le concentrazioni medie dei principali PFAS nelle acque trattate presso la centrale di Lonigo e immesse nella rete di acquedotto vengono pubblicate con cadenza mensile all'interno del sito internet aziendale, unitamente ad altri aggiornamenti in merito alla gestione della problematica dei PFAS.

¹⁴ Il sistema di potabilizzazione adottato attualmente è basato sull'utilizzo del carbone attivo granulare.

POLITICHE DI GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

Acque Veronesi ha adottato un proprio Regolamento per la disciplina dei contratti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria conforme al D. Lgs. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici), che garantisce la massima trasparenza nelle operazioni di selezione del contraente e di acquisto di lavori, forniture e servizi. Il modello di controllo e gestione dei rischi adottato dalla Società prevede anche l'esistenza di uno specifico Codice etico degli appalti, che definisce le corrette modalità comportamentali a cui le imprese appaltatrici e subappaltatrici devono attenersi nel corso delle procedure di selezione del contraente indette dalla Società.

IL CODICE ETICO DEGLI APPALTI:

È da ritenersi come un **documento integrativo e complementare rispetto al Codice Etico** adottato dalla Società.

Regola i comportamenti adottati dai dipendenti di Acque Veronesi quale **impresa pubblica ed ente aggiudicatore** durante le procedure di appalto, negoziazione e contratti stipulati dalla Società, oltre che nelle fasi di esecuzione e collaudo.

Costituisce **condizione necessaria** per l'ammissione di qualsiasi contraente alle procedure di selezione ed è **parte integrante di tutti i contratti e convenzioni** stipulati dalla Società.

Si applica a tutti i dipendenti - collaboratori o incaricati - che, nell'esercizio delle funzioni e dei compiti loro spettanti nell'ambito dell'organizzazione interna di Acque Veronesi, **intervengono nei suddetti procedimenti**

Deve essere sottoscritto, in fase di gara, dai titolari o dai legali rappresentanti di ogni impresa candidata. **Per le imprese incluse nel Sistema di qualificazione dei fornitori** di Acque Veronesi, tale sottoscrizione avviene al momento dell'iscrizione.

La scelta del contraente è frutto di un processo strutturato e trasparente basato sui seguenti elementi:

- valutazione dell'offerta in termini di competitività, qualità, utilità e prezzo;
- rispetto dei principi fondamentali di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità;
- richiesta e analisi di documentazione che permetta di verificare l'effettivo allineamento tra le pratiche commerciali poste in essere dal candidato e le linee guida definite dallo standard per la responsabilità sociale IQNet SR10, rispetto al quale Acque Veronesi è certificata.

ULTERIORI INIZIATIVE PER L'INTEGRAZIONE DI ASPETTI AMBIENTALI E SOCIALI NEI PROCESSI D'ACQUISTO

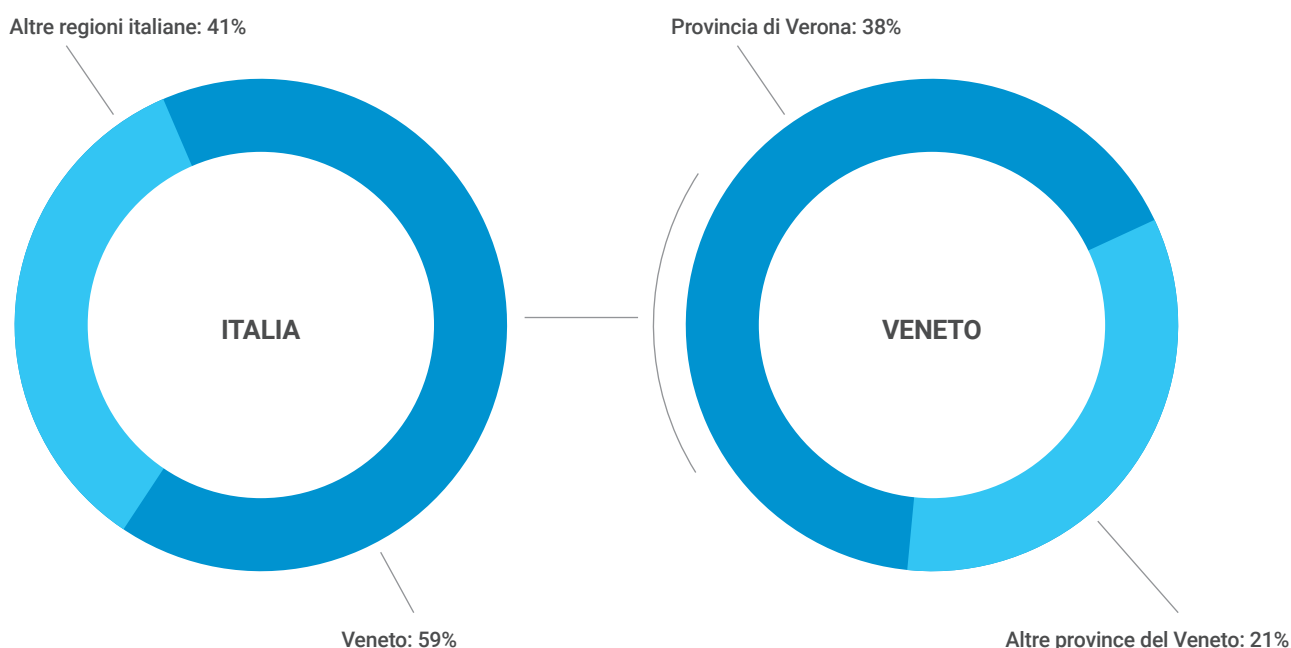
Laddove previsto dall'art. 34 del D. Lgs. 50/2016, la Società applica le disposizioni definite dal **Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione (PAN GPP)** per includere anche valutazioni legate a determinati criteri ambientali nelle procedure di acquisto di beni e servizi. Tali requisiti sono coerenti con i criteri ambientali minimi (CAM) definiti dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATM) e riguardano essenzialmente i seguenti ambiti:

- riduzione dell'uso di risorse naturali;
- utilizzo di energia derivante da fonti rinnovabili;
- riduzione della produzione di rifiuti;
- riduzione delle emissioni di gas inquinanti;
- monitoraggio e presidio dei rischi ambientali.

Con l'obiettivo di **supportare attivamente il mondo della cooperazione ed il progressivo sviluppo delle organizzazioni nate per generare un impatto sociale positivo**, Acque Veronesi ha inoltre adottato una specifica Politica di approvvigionamento finalizzata ad incrementare la quantità e la qualità dei rapporti di collaborazione instaurati lungo la propria catena di fornitura con i consorzi e le reti di cooperative presenti sul territorio.

Nel 2019 Acque Veronesi ha acquistato beni e servizi per un valore totale di 72.072.094 euro (+31% rispetto al 2018) e si è approvvigionata unicamente da fornitori italiani. Come evidenziato dal seguente grafico, inoltre, il 59% del costo degli approvvigionamenti è stato indirizzato verso fornitori situati in Veneto.

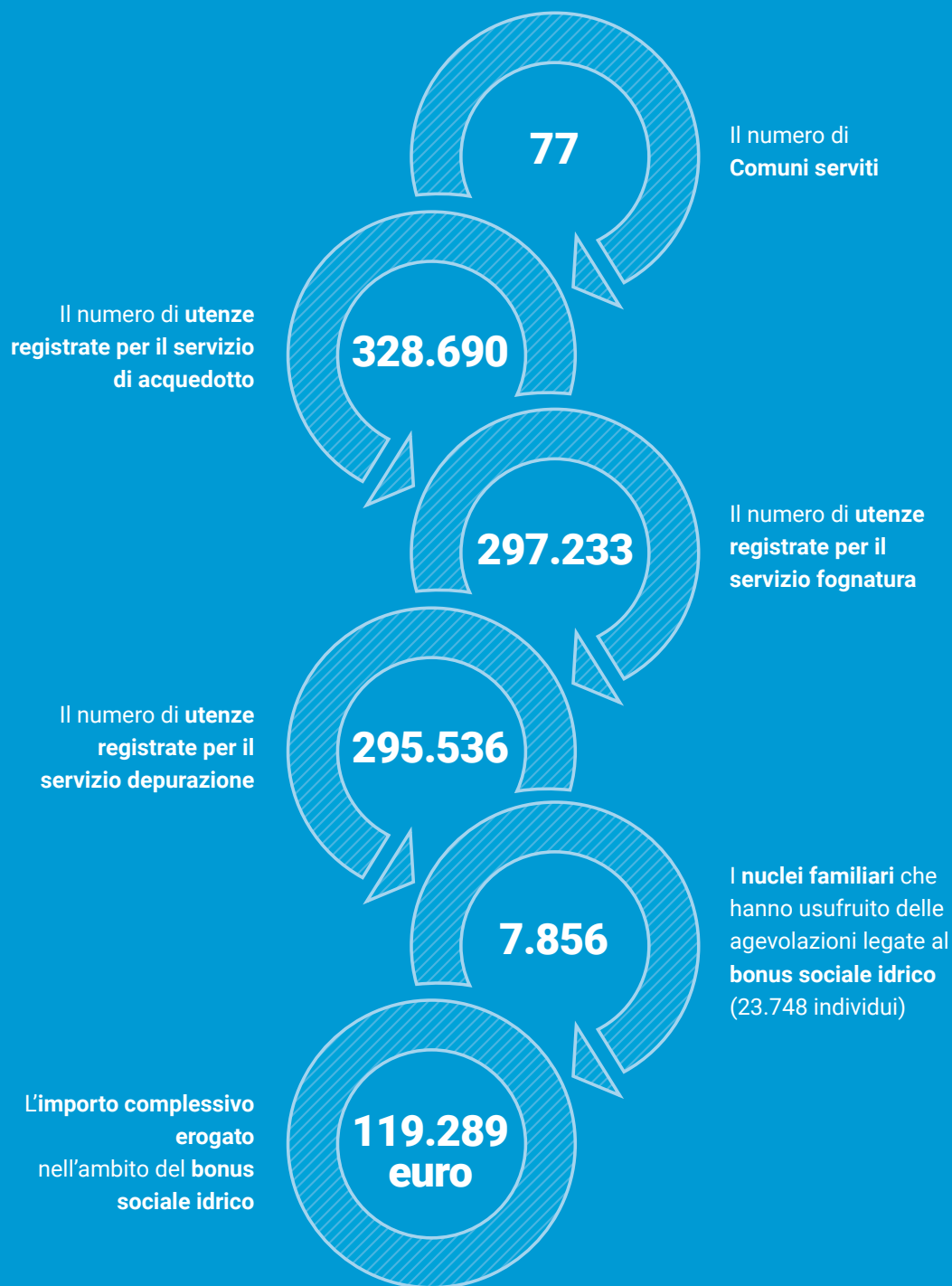
DISTRIBUZIONE DEI FORNITORI PER COSTO DELLA FORNITURA



Ove ritenuto opportuno dalla Responsabile unico di procedimento (RUP), i fornitori di Acque Veronesi possono essere sottoposti a specifici audit di seconda parte al fine di verificare l'effettivo possesso dei necessari requisiti in materia di qualità, ambiente, energia, responsabilità sociale e salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché la coerenza delle operazioni poste in essere con quanto auto-dichiarato in sede di gara. In alcuni casi tali audit possono anche evidenziare la necessità, per il fornitore in questione, di apportare delle modifiche alla propria politica ambientale, al fine di renderla pienamente funzionale al raggiungimento degli obiettivi perseguiti da Acque Veronesi in questo campo. Nel corso del 2019, la Società ha condotto 21 audit su altrettante aziende che effettuano attività in ambito acquedottistico, fognario o di autospurgo e gli esiti di tali verifiche sono stati pienamente positivi.

CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE





LE RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI

Il rapporto con il territorio è alla base dell'agire di Acque Veronesi. La Società, infatti, è cosciente dell'impatto delle attività di un servizio pubblico imprescindibile quale il servizio idrico integrato sullo sviluppo economico e sociale e sul miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.

Tutte le relazioni con i portatori d'interesse, comprese le istituzioni locali, le Autorità di settore, le associazioni dei consumatori e le organizzazioni sindacali o politiche avvengono nell'assoluto rispetto della normativa vigente e dei principi di responsabilità ambientale e sociale riportati nel Codice Etico.

Sotto il profilo contributivo, Acque Veronesi si presenta in linea con i versamenti dovuti. La Società versa regolarmente contributi e quote di iscrizione ad enti pubblici e privati, quali ad esempio organismi di rappresentanza, autorità amministrative indipendenti, Camere di Commercio ed associazioni di settore. Particolare attenzione è riversata su ciascuna relazione: è richiesta un'apposita autorizzazione dalle strutture deputate al rilascio con la finalità di evitare possibili situazioni conflittuali tra gli interessi della Società e quelli del dipendente preposto alla relazione con l'ente di riferimento.

QUALITÀ E ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

La Carta del servizio idrico integrato di Acque Veronesi, approvata formalmente dal Consiglio del Bacino Veronese nel maggio del 2016, definisce gli standard qualitativi che la Società si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio, soprattutto in termini di accessibilità e continuità, rilevazione dei consumi e fatturazione, gestione del rapporto contrattuale, informazioni fornite agli utenti e gestione dei reclami¹⁵.

I livelli minimi di qualità e i tempi massimi del servizio idrico integrato che tutti i Gestori devono rispettare, in particolare, sono definiti dalla Delibera ARERA n.655/2015/R/IDR, che impone anche alle stesse aziende di comunicare all'utenza finale il livello di raggiungimento degli standard previsti.

Tra i processi aziendali rispetto ai quali tale Delibera ha impattato maggiormente emergono sicuramente quelli gestionali: a seguito delle nuove disposizioni sulla qualità contrattuale,

¹⁵ La Carta del servizio idrico integrato di Acque Veronesi è pubblicata all'interno del sito internet della Società e accessibile utilizzando il seguente link: <http://www.acqueveronesi.it/>

l'area fatturazione, la gestione reclami, la preventivazione, gli sportelli ed il call center sono divenuti tutti ambiti sensibili ed oggetto di rivisitazione dei tempi di lavorazione, delle procedure operative, della tracciatura dei dati nonché della modifica del rapporto contrattuale con l'utente. Nell'ottica del miglioramento continuo, il rispetto degli standard fa accrescere ulteriormente il livello di servizio per gli utenti previo una gestione alquanto efficiente.

ARERA si pone essa stessa come garante della qualità espressa dai singoli Gestori nell'erogazione del servizio: l'effettiva adempienza a tali standard, in particolare, viene monitorato tramite l'utilizzo di 14 indicatori generali, ovvero relativi all'intero insieme di prestazioni erogate da Acque Veronesi, e 30 indicatori specifici, ovvero riferiti allo specifico rapporto contrattuale instaurato con il singolo utente. Mentre il mancato rispetto degli standard specifici della qualità contrattuale e tecnica comporta il pagamento diretto di un indennizzo a beneficio del cliente che ha subito l'irregolarità, in caso di mancata ottemperanza degli standard generali viene emanata un'apposita sanzione ai danni del Gestore in questione.

Acque Veronesi è tenuta a pubblicare con cadenza annuale le proprie performance sul sito internet aziendale¹⁶ e a rendicontare le medesime informazioni ai propri clienti fornendo loro l'opportuna documentazione a supporto delle bollette: indubbiamente, l'adozione di un sistema di gestione della qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2015 rappresenta un elemento chiave per permettere alla Società di adempiere costantemente a tali obblighi.

Nonostante il massimo impegno profuso da Acque Veronesi con l'obiettivo di erogare un servizio caratterizzato dal rispetto di elevati standard di qualità, il rischio residuo che si verificano alcune situazioni di non conformità è fisiologico e nel 2019 la Società ha riconosciuto alla propria utenza degli indennizzi per un valore economico complessivo di 139.410 euro (-15% rispetto al 2018 e -30% rispetto al 2017), avendo registrato alcune inadempienze di modesta entità nell'ambito della fatturazione, della disattivazione della fornitura e del rispetto della puntualità negli appuntamenti.

Recentemente, la Del. 547/2019/R/idr ARERA – Integrazioni RQSII ha definito due nuovi macro-indicatori che i Gestori devono monitorare e rendicontare:

- **MC1:** attività di "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale", composto da 18 indicatori semplici relativi a: preventivazioni, esecuzioni lavori (semplici, complessi) e volture, attivazioni e disattivazione della fornitura.
- **MC2:** attività di "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio", composto da 24 indicatori semplici relativi a: appuntamenti, fatturazione e verifiche di misuratori e livelli di pressione, comunicazione e gestione dei punti di contatto con l'utenza (pronto intervento, sportelli e servizi telefonici).

Sono di seguito riportati tali macro-indicatori (ricalcolati, retroattivamente, anche per il 2018) e alcuni indicatori semplici di performance relativi qualità ed efficienza del servizio:

¹⁶ Tali informazioni sono reperibili utilizzando il seguente link: <http://www.acqueveronesi.it/pagina.asp?IdPagina=83>

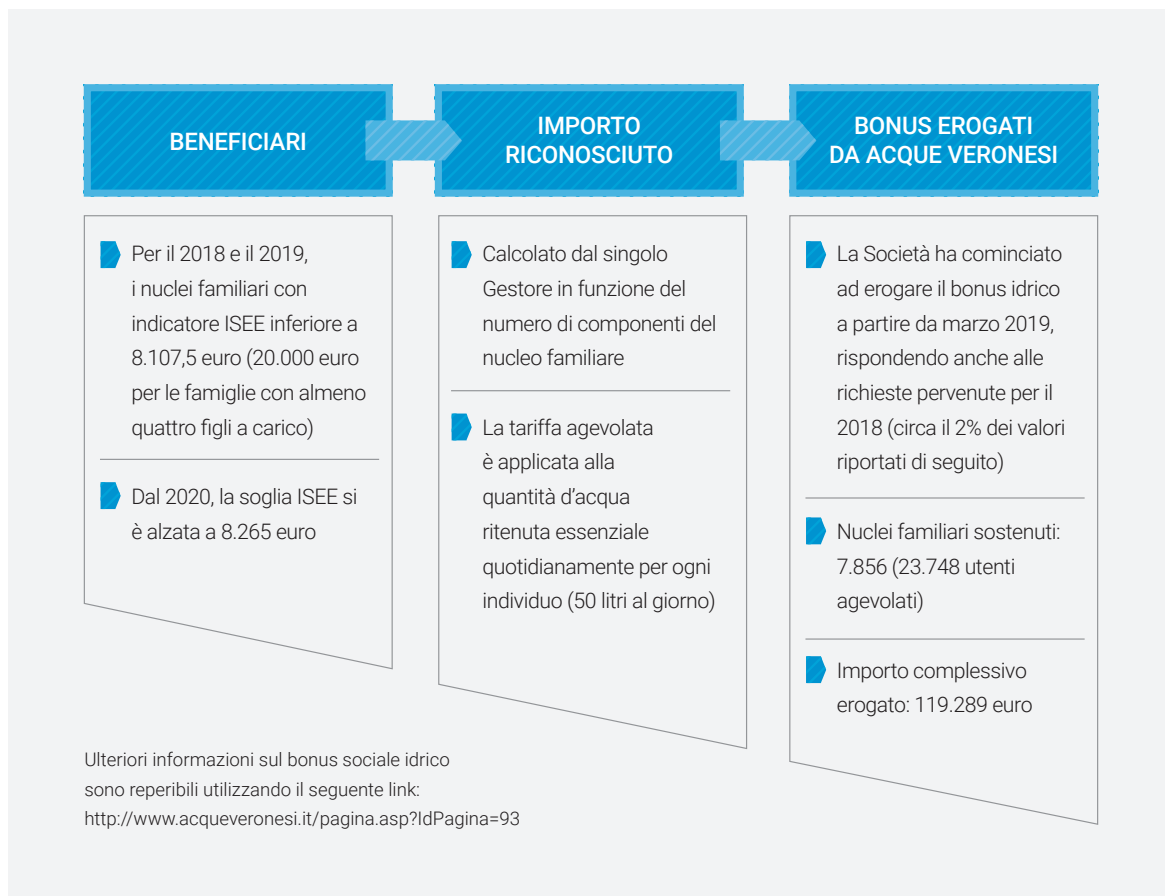
Indicatori		2017	2018	2019
Macro-Indicatori				
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1 - Del. 547 ARERA)*	% rispetto Standard	n.d.	97,11	98,06
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2 - Del. 547 ARERA)*	% rispetto Standard	n.d.	97,58	97,13
Indicatori Semplici				
Tempo massimo di attivazione della fornitura (Art.10 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	96,8	95,4	96,7
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (Art.46 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	93,1	98,1	97,7
Tempo medio di attesa agli sportelli (Art.53 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	100,0	100,0	100,0
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Art. 33 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	95,8	100,0	91,0
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (Art.12 Del. 655 ARERA)	% rispetto Standard	99,7	99,3	99,5

IL BONUS SOCIALE IDRICO

L'accesso all'acqua potabile rappresenta uno degli elementi riconosciuti sia dall'Onu che dall'Unione Europea quali diritti fondamentali e inviolabili di ogni cittadino. Attraverso la **Direttiva quadro sulle acque (Direttiva 2000/60/CE)**, la Commissione Europea ha imposto a tutti gli Stati Membri di garantire che il prezzo applicato ai consumatori sia economicamente sostenibile e ha imposto ad essi di adottare misure di ausilio concrete che tutelino i gruppi sociali più svantaggiati o incapaci di sostenere il costo della fornitura.

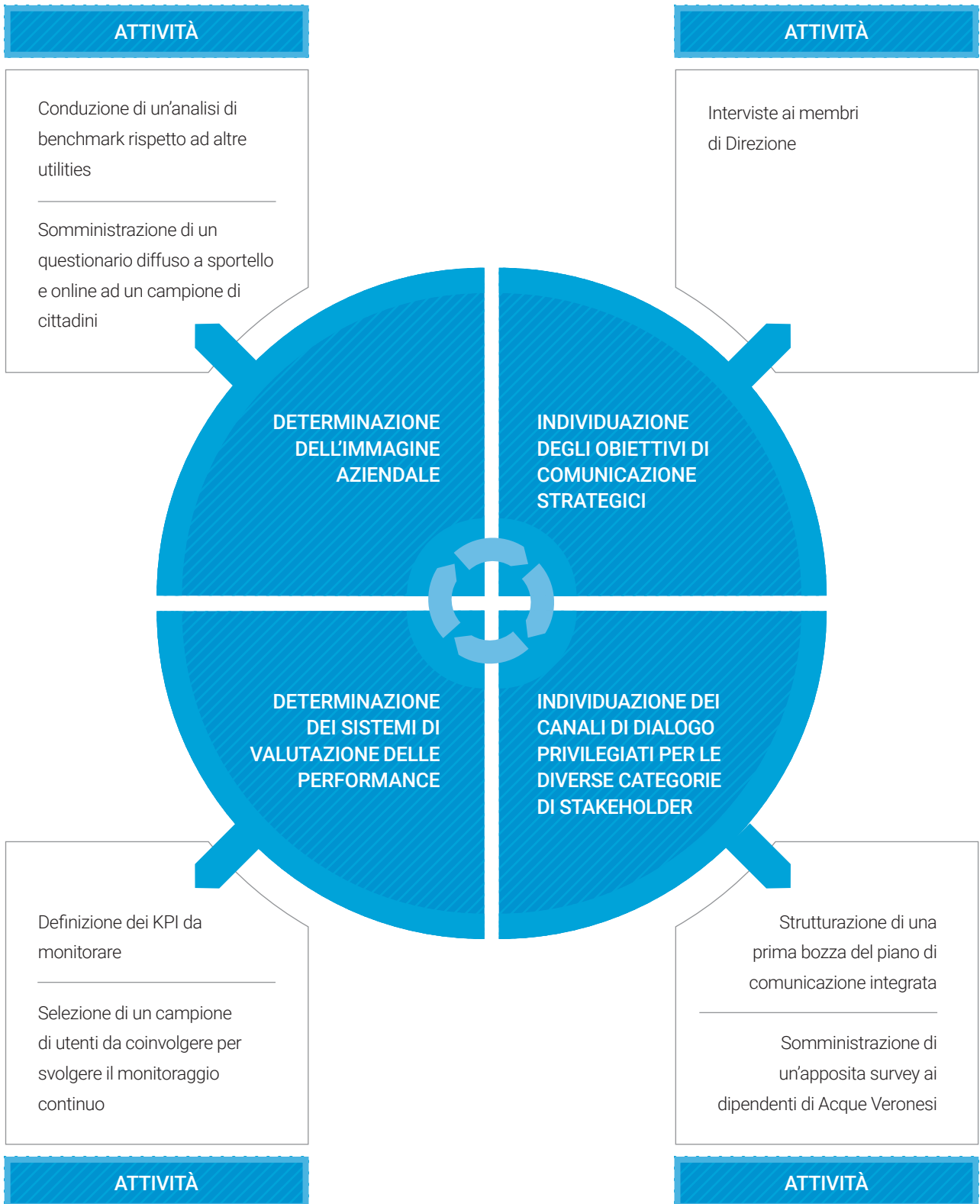
In Italia, la Deliberazione 897/2017/R/idr di ARERA ha istituito, a partire dal 2018, il cosiddetto **bonus sociale idrico**, che disciplina le agevolazioni tariffarie da applicare per la fornitura dell'acqua a tutti gli utenti domestici che si trovino in condizioni di disagio economico o sociale. Dal 1 gennaio 2020, l'agevolazione è stata estesa anche ai servizi di fognatura e depurazione ed è stato così costituito il nuovo **bonus idrico integrato**.

(segue)



STRATEGIA DI COMUNICAZIONE

I rapporti tra Acque Veronesi e i suoi stakeholder sono fondati sul dialogo, la condivisione degli obiettivi e la trasparenza. Già nel 2018, con l'obiettivo non solo di far conoscere maggiormente la propria realtà, i servizi offerti e le opere realizzate sul territorio ai propri stakeholder, ma anche di ottenere da essi indicazioni utili per l'aggiornamento costante delle proprie scelte strategiche, la Società aveva avviato un progetto finalizzato alla definizione di un piano di comunicazione integrata d'impresa in collaborazione con il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Verona. Tale progetto, tuttora in corso, è stato impostato secondo le quattro macro fasi principali rappresentate dal seguente grafico:



Un elemento di fondamentale importanza per l'effettiva attuazione del Piano è sicuramente la capacità di coordinamento tra l'Alta Direzione e l'Ufficio stampa di Acque Veronesi, cui spetta il compito di gestire le relazioni con i media, organizzare la rassegna stampa, diffondere internamente (soprattutto via posta elettronica) i comunicati relativi ad informative generali o allo stato di avanzamento di alcuni cantieri di rilievo e curare la realizzazione di eventi, campagne di sensibilizzazione e progetti educativi incentrati sul tema dell'utilizzo responsabile della risorsa idrica (si veda anche la sezione successiva).

Più nel dettaglio, le principali iniziative di comunicazione poste in essere nel 2019 per la progressiva attuazione del Piano includono:

- partecipazione a convegni, manifestazione ed eventi di varia natura;
- sponsorizzazioni a supporto di attività culturale e sportive;
- mantenimento di rapporti di collaborazione con le associazioni dei consumatori;
- realizzazione di focus TV e campagne stampa e radio;
- restyling del sito internet aziendale e implementazione di un'ulteriore pagina web per la diffusione di informazioni sullo stato di avanzamento dei lavori presso un cantiere complesso e di lunga durata;
- sviluppo dei canali social;
- promozione dell'applicazione CountBox in collaborazione con A.G.S.M. Verona S.p.A. per il controllo costante di forniture, bollette e pagamenti.

LE INTERAZIONI CON L'UTENZA

Per una società come Acque Veronesi, la comunicazione e l'interazione con la propria clientela si fonda più di ogni altra cosa sulla necessità di fornire ad essa **informazioni chiare**, semplici e accurate sul servizio erogato. I cittadini e le imprese che usufruiscono dei suoi servizi, infatti, rappresentano dei **soggetti attivi** che esigono trasparenza, l'adozione di un approccio personalizzato da parte del Gestore e la capacità, da parte della stessa società erogatrice di servizi, di fornire opportuni approfondimenti e risposte motivate ove richiesto.

I **principali canali** attraverso cui Acque Veronesi comunica e interagisce con la propria utenza sono:

- i **dieci sportelli fisici e i quattro sportelli di cortesia** presso cui è possibile svolgere tutte le pratiche contrattuali (es: richiesta di preventivazione, richiesta di attivazione di una nuova fornitura, disdetta, sollevamento di eventuali reclami, ecc.). La Società, inoltre, mette a disposizione un apposito servizio di prenotazione on-line (il cosiddetto "Servizio fila via") al fine di ridurre il più possibile i tempi di attesa allo sportello e i conseguenti disagi a danno dell'utente;
- il **servizio di call center**;
- il **portale digitale Pronto Web** per la gestione del proprio contratto di fornitura e il pagamento on line delle bollette;
- un **Servizio Guasti operativo 24/7**, che consente di raccogliere segnalazioni riguardo ad eventuali guasti e reindirizzare la problematica all'unità operativa di riferimento;

- l'**app CountBox**, che permette agli utenti di monitorare in tempo reale i consumi del proprio servizio e i pagamenti delle bollette;
- il **sito internet aziendale**, in cui è possibile scaricare i moduli contrattuali e consultare la Politica integrata di Acque Veronesi, le certificazioni di cui è in possesso, i comunicati stampa ed eventuali news riguardanti eventi, manifestazioni, ecc.;
- la **propria pagina Facebook**, revisionata e rilanciata nel 2019 anche al fine di rappresentare uno strumento di informazione circa lo stato di avanzamento dei principali cantieri e gli esiti delle attività di ricerca e sviluppo condotte da Acque Veronesi.

Naturalmente, tutti questi canali sono gestiti nel **pieno rispetto della normativa vigente in materie di privacy** (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR – n. 2016/679) e con l'assoluto impegno nell'evitare la diffusione di dati economici e di consumo sensibili con riferimento ai singoli utenti.

EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Acque Veronesi crede fortemente nella responsabilità volontaria che la Società si assume verso un ampio insieme di interlocutori sociali, anche in rapporto al territorio ed alla stessa collettività in cui opera. Da sempre, infatti, la Società si impegna a sostenere concretamente iniziative culturali ed educative tese sia alla promozione delle differenti forme di arte e di cultura, sia alla valorizzazione delle persone e all'arricchimento delle esperienze dei singoli individui. Negli ultimi anni, in particolare, Acque Veronesi ha voluto perseguire una strategia di coinvolgimento della comunità locale che fosse fortemente incentrata sul tema dell'educazione ambientale e potesse altresì prevedere l'impostazione di progetti di educazione nelle scuole.

Il 22 marzo 2019, in occasione della **Giornata mondiale dell'acqua**, si è tenuto un evento finalizzato a promuovere una riflessione sull'uso consapevole dell'acqua, bene indispensabile per la vita e per la realizzazione di qualsiasi attività umana. L'evento, che ha visto anche la partecipazione di numerosi studenti locali, si è svolto presso il palazzo storico della Gran Guardia ed è stato allestito in collaborazione con il Comune di Verona e l'università cittadina. Tra i principali temi trattati durante la giornata si segnalano il Water Safety Plan per un controllo integrato della filiera idro-potabile, la necessità di ridurre drasticamente l'utilizzo della plastica all'interno del settore e la possibilità di realizzare degli smart plant per la gestione efficiente dei depuratori, delle plastiche e del recupero dei fanghi di depurazione.

Nel 2019, inoltre, è stato **rinnovato il protocollo d'intesa "Acque e città della Via Postumia"** tra i Gestori del servizio idrico integrato delle provincie di Verona, Mantova e Cremona (rispettiva-

mente: Acque Veronesi, Tea Acque e Padania Acque) al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- propagare il messaggio dell'importanza dell'utilizzo dell'acqua potabile distribuita attraverso gli acquedotti ed accrescerne la tutela;
- sostenere la fondamentale attività di raccolta e depurazione delle acque reflue e la loro successiva reimmissione nell'ambiente;
- promuovere la consapevolezza sull'acqua potabile come alimento sano e sicuro, diffondendo informazioni trasparenti sulle sue proprietà nutrizionali;
- stimolare i cittadini ad un consumo maggiore dell'acqua di rubinetto aumentando la consapevolezza circa le attività di controllo effettuate sull'acqua potabile e gli impatti ambientali causati dall'eccessivo accumulo di bottiglie di plastica;
- sviluppare sistemi di comunicazione efficienti ed efficaci nei confronti degli stakeholder;
- incentivare modelli e percorsi per lo sviluppo delle smart city, soprattutto al fine di massimizzare l'efficienza nell'erogazione di risorse essenziali quali l'acqua, l'energia elettrica e il gas;
- organizzare eventi, iniziative e progetti educativi sul territorio veronese, mantovano e cremonese.

Nell'ambito di tale partnership si segnala che in data 15 febbraio 2019 Acque Veronesi, Tea Acque e Padania Acque hanno organizzato un dibattito sul futuro dell'acqua potabile a cui hanno partecipato i principali operatori del settore e durante il quale sono stati trattati temi quali l'evoluzione del quadro normativo, lo sviluppo di nuovi modelli di gestione e la gestione dei temi della sostenibilità lungo la filiera.

Anche nel 2019, inoltre, Acque Veronesi ha continuato a dedicarsi al Progetto "Plastic-free", promosso dal Ministero dell'Ambiente al fine di promuovere l'impiego di contenitori riutilizzabili al posto delle tradizionali bottigliette di plastica. In particolare, l'impegno di Acque Veronesi si è sostanziato nelle seguenti iniziative principali:

- distribuzione su larga scala (presso Enti comunali, plessi scolastici, manifestazioni, ecc.) di un cospicuo numero di borracce in acciaio, a cui ha fatto seguito l'organizzazione di diverse iniziative educative all'uso consapevole dell'acqua nelle scuole (si veda anche la sezione successiva) e la distribuzione di opportuni opuscoli informativi;
- installazione, in molte delle manifestazioni in cui la Società ha presenziato o che ha supportato come sponsor, di diverse colonnine per l'erogazione di acqua gratuita, anche con l'obiettivo di quantificare le bottiglie di plastica risparmiate previo misurazione con contatori (m³ di acqua prelevati).

Nel 2019 sono proseguite anche le iniziative svolte dalla Società a sostegno del Progetto "Convivio", promosso dall'Unità oncologica dell'Azienda ospedaliera e universitaria integrata di Verona. Partito da pochi anni, il progetto è finalizzato ad alleviare l'esperienza in ospedale dei pazienti in attesa di cure offrendo loro la possibilità di conversare su temi quali la musica, la lettura, l'arte, l'hobbistica, l'alimentazione, l'estetica e la salute. Diversi esperti di Acque Veronesi hanno scelto di aderire gratuitamente a tale iniziativa e di approfondire, nel corso dei loro incontri con i pazienti, il tema dell'importanza dell'acqua per la nostra alimentazione.

Acque Veronesi, infine, presta una notevole attenzione ad informare gli stakeholder sulle modalità (es: adeguamento degli impianti, investimenti nella ricerca di nuovi materiali, ecc.) con cui viene gestita la problematica relativa alla diffusione dei PFAS (si veda pag. 71), anche al

fine di acquisire una serie di informazioni utili per far fronte alle continue richieste di informazioni che provengono dagli utenti e da tutti i portatori d'interesse. Tra le principali iniziative avviate vale la pena ricordare la strutturazione di un Piano Editoriale sui PFAS in pillole, con uscite quindicinali.

I PROGETTI REALIZZATI CON LE SCUOLE

Ogni anno Acque Veronesi organizza diversi progetti educativi rivolti agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado. Oltre a rafforzare il legame con il territorio, le iniziative intraprese hanno lo scopo di educare le giovani generazioni sull'importanza dell'acqua quale risorsa imprescindibile per la vita sulla necessità di utilizzarla in maniera responsabile.

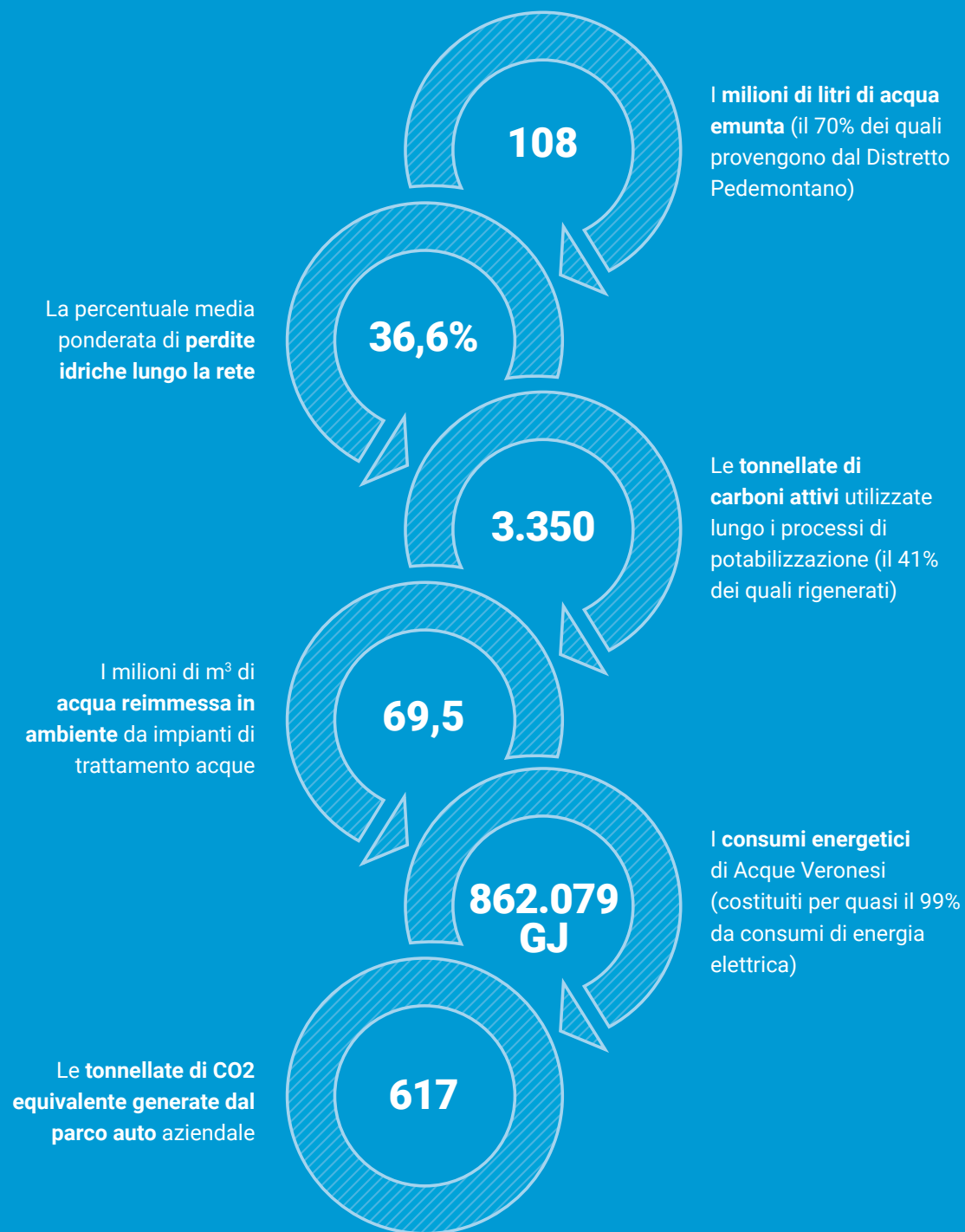
Ne sono esempio i seguenti progetti:

- **Progetto “Quanta acqua hai bevuto oggi?”**: iniziativa realizzata in collaborazione con il Dipartimento di scienze chirurgiche, odontostomatologiche e materno-infantili dell'Università di Verona e rivolta agli studenti in età preadolescenziale e alle loro famiglie al fine di sensibilizzarli circa l'importanza di una corretta assunzione dell'acqua durante il giorno;
- **Progetto “Dalla fonte alla falda”**: progetto realizzato in partnership con alcuni educatori iscritti al Registro Nazionale degli Educatori Ambientali di Legambiente Scuola e Formazione al fine di sensibilizzare gli studenti di diverse età (dalla scuola materna alla scuola superiore) e le loro famiglie sulla necessità di adottare comportamenti responsabili nei confronti dell'ambiente che li circonda e sull'importanza dell'acqua come alimento. Le attività proposte all'interno del percorso sono variate di volta in volta in base alla tipologia di audience (es: laboratori interattivi, spettacoli teatrali, ecc.) e hanno coinvolto complessivamente 1.700 alunni appartenenti a 16 diversi istituti scolastici.

Sezione 6

CAPITALE NATURALE





TUTELA DELL'AMBIENTE ED UTILIZZO DELLE RISORSE NATURALI

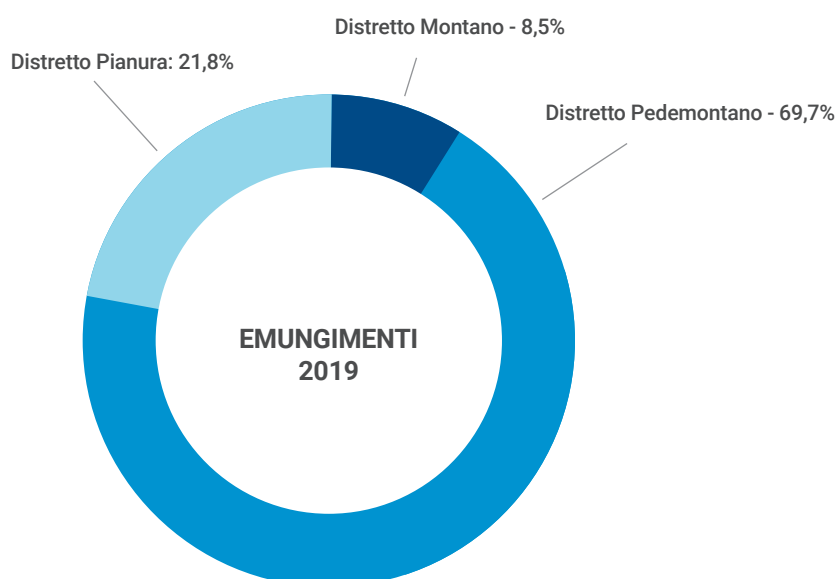
Il core business di Acque Veronesi consiste nella gestione dell'intero ciclo dell'acqua, dalla fase di emungimento della risorsa idrica dall'ambiente circostante, passando alla potabilizzazione e distribuzione all'utenza, fino ad arrivare alla raccolta delle acque reflue, alla loro depurazione e alla definitiva reimmissione in ambiente.

IL SERVIZIO ACQUEDOTTO (CAPTAZIONE, POTABILIZZAZIONE E DISTRIBUZIONE)

Nel 2019, la quantità d'acqua totale prelevata dal territorio allo scopo di distribuzione all'utenza (**captazione**) ha quasi raggiunto i 108 milioni di m³. Di questa, la stragrande maggioranza proviene da falda (circa il 95% del totale), mentre la parte restante viene prelevata da sorgente. Ogni anno, inoltre, circa il 70% dell'acqua emunta da Acque Veronesi viene prelevata presso il cosiddetto Distretto Pedemontano del proprio ATO di competenza (si veda la mappa dei tre Distretti a pag. 14).

Emungimenti per Distretti (in metri cubi)	2017	2018	2019
Distretto Montano	10.580.707	8.915.521	9.195.455
Distretto Pedemontano	77.538.920	75.164.629	75.298.344
Distretto Pianura	22.935.788	23.181.141	23.502.245
Totale	111.055.415	107.261.291	107.996.044

EMUNGIMENTI 2019 PER DISTRETTI



L'acqua prelevata dalle falde e dalle sorgenti da cui si approvvigiona la Società è generalmente caratterizzata da elevati livelli di qualità e può essere immessa nella rete dopo essere stata sottoposta ad un semplice trattamento di disinfezione. Soltanto in alcuni casi è necessario sottoporre l'acqua prelevata a processi di potabilizzazione più spinti, al fine di migliorarne le caratteristiche chimiche e renderla conforme ai requisiti di legge.

Nel corso del 2019, in particolare, **sono stati potabilizzati quasi 34 milioni di m³ di acqua**, pari al 31% di quella prelevata. Tali dati sono in linea con quelli degli ultimi anni ad eccezione di quanto registrato per il 2017, anno in cui le condizioni climatiche estreme del periodo estivo hanno portato ad sensibile aumento dell'acqua prelevata. Si noti che di anno in anno, inoltre, si assiste ad un costante (seppur lieve) incremento in percentuale dell'acqua che, essendo prelevata da falda profonda, necessita di essere sottoposta a processi di potabilizzazione spinti prima di essere resa disponibile all'utenza.

Emungimenti per fonte di prelievo (in metri cubi)	2017	2018	2019
Falda profonda – potabile			
Distretto montano	4.209.976	3.532.331	3.755.455
Distretto Pedememontano	65.876.322	63.834.615	62.655.408
Distretto Pianura	4.499.540	2.901.726	2.855.299
Totale	74.585.838	70.268.672	69.266.162
Falda profonda – non potabile			
Distretto montano	2.330.926	1.320.298	1.416.363
Distretto Pedememontano	10.889.370	10.564.920	11.844.716
Distretto Pianura	18.436.247	20.279.415	20.646.946
Totale	31.656.543	32.164.633	33.908.025
Sorgenti			
Distretto montano	4.039.806	4.062.892	4.023.637
Distretto Pedememontano	773.228	765.094	798.220
Distretto Pianura	-	-	-
Totale	4.813.034	4.827.986	4.821.857
Totale anno	111.055.415	107.261.291	107.996.044

Il seguente grafico, infine, mostra le principali tipologie di trattamento messe in atto da Acque Veronesi durante i processi di potabilizzazione in relazione alle diverse tipologie di inquinanti presenti nelle acque.

POTABILIZZAZIONE

COAGULAZIONE E PRECIPITAZIONE
(arsenico)

PRE-OSSIDAZIONE E FILTRAZIONE
(ferro e manganese)

OSMOSI INVERSA
(nitrati)

ADSORBIMENTO SU CARBONE ATTIVO GRANULARE
(microinquinanti organici)

BIO-NITRIFICAZIONE
(ammoniaca)

FILTRAZIONE GAC
(PFAS)

Una volta captata e potabilizzata, l'acqua viene distribuita all'utenza attraverso una rete di condotte collegate ad un sistema di serbatoi e stazioni di rilancio, utili a portare l'acqua a quote più elevate. Complessivamente (considerando sia la rete di adduzione che la rete di distribuzione), tale infrastruttura risulta lunga 5.969 Km. Inoltre, una parte della risorsa idrica immessa nella rete viene anche ceduta ai Gestori del servizio idrico integrato operanti nei territori contigui a quello di riferimento per Acque Veronesi: nel 2019, in particolare, la Società ha ceduto complessivamente circa 5,6 milioni di m3 di acqua potabilizzata proveniente dalla centrale Madonna di Lonigo.

LE PERDITE NELLE RETI DI ACQUEDOTTO

Le perdite idriche rappresentano un fenomeno fisiologico della gestione del servizio idrico: nessun processo di captazione, trasporto e distribuzione d'acqua può essere realizzato senza che si verifichi alcuna perdita. I volumi di tali perdite non si determinano con misure dirette, ma calcolando la differenza fra i volumi di acqua prelevati dall'ambiente e quelli effettivamente utilizzati e fatturati nelle bollette.

Esistono tre principali tipologie di perdite idriche, identificabili in base alle rispettive origini:

- perdite fisiche o reali, dovute alla corrosione, deterioramento o rotture delle condotte, degli organi idraulici, ecc.);
- perdite apparenti, connesse all'attività di manutenzione di reti ed impianti e alle perdite di processo degli impianti di potabilizzazione;
- perdite amministrative, dovute a volumi sottratti senza autorizzazione (es: allacciamenti abusivi) e a volumi consegnati ma non misurati a causa dell'imprecisione o del malfunzionamento dei contatori.

L'indicatore da applicare per la rendicontazione delle perdite idriche è determinato dalla Del. 917/2017/R/idr "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)" di ARERA. Nel 2019, in particolare, non sono stati consegnati alle utenze, né venduti ad altri gestori, circa 45,3 milioni di m³ di acqua potabile. La percentuale media ponderata di non consegnato alle utenze (sempre secondo RQTI) risulta pari al 36,6% e il corrispondente indice lineare è pari a 18,16 m³/km/gg.

Il trend positivo evidenziato dalla tabella è il risultato degli investimenti realizzati e dei numerosi interventi attuati per aumentare l'efficienza della rete, quali il progetto di rifacimento delle reti maggiormente soggette a rottura, la sostituzione massiva dei contatori (per una maggiore affidabilità della lettura) e l'attività di ricerca delle perdite.

	2017	2018	2019
Perdite idriche percentuali ⁽¹⁾	38,5%	37,0%	36,6%
Perdite idriche lineari ⁽²⁾	19,85 m ³ /km/gg	18,47 m ³ /km/gg	18,16 m ³ /km/gg

$$(1) \text{ Perdite idriche percentuali} = \frac{WL_{TOT}^a}{\sum W_{IN}^a} [\%]$$

$$(2) \text{ Perdite idriche lineari} = \frac{WL_{TOT}^a}{365 \times Lp^a} [m^3/km/gg]$$

WL_{TOT}^a : volume perso complessivamente nell'anno a nelle fasi di acquedotto gestite

$\sum W_{IN}^a$: somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto (dall'ambiente o importata da altri sistemi) nell'anno a (m³).

Lp^a : lunghezza totale complessiva delle condotte di adduzione e distribuzione. Rif. normativi: Delibera n. 917/2017 ARERA – Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato – articoli 7 e 8.

Oltre agli interventi di tipo puntuale realizzati a seguito di segnalazioni di perdite occulte derivate dalle analisi di particolari dati, Acque Veronesi svolge campagne sistematiche di ricerca delle perdite presso tutti i Comuni in gestione, dando la priorità alle zone più problematiche.

Come si evince dalla seguente tabella, già nel 2018 la portata d'acqua recuperata da Acque Veronesi è quasi raddoppiata rispetto all'anno precedente: ciò è stato reso possibile da un significativo aumento del personale incaricato dello svolgimento di queste attività. Visti i buoni risultati ottenuti, tale organizzazione è stata mantenuta anche per il 2019 e ha portato a ulteriori miglioramenti (300.000 m³ di acqua recuperata in più rispetto al 2018, per un incremento in percentuale di circa l'8%).

Quantitativi d'acqua recuperata (perdite evitate)	2017	2018	2019
Portata recuperata per distretto montano [l/s]	43,6	54,4	56,6
Portata recuperata per distretto pedemontano [l/s]	10,2	59,7	36,1
Portata recuperata per distretto pianura [l/s]	25,2	12,9	40,9
Totale portata recuperata [l/s]	79	127	133,6
Volume di acqua recuperato [m³]	2.500.000	4.005.072	4.309.200

ULTERIORI INIZIATIVE E PROGETTI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE

Sebbene le perdite idriche rappresentino un fenomeno fisiologico, è altrettanto vero che il Gestore del servizio idrico è chiamato ad adottare tutte le misure possibili e necessarie per limitare al minimo le dispersioni e gli sprechi lungo il percorso di distribuzione dell'acqua. La riduzione delle perdite, del resto, è anche **uno dei principali obiettivi incentivanti di ARERA**. Di seguito vengono riportate, dunque, le **diverse iniziative** programmate da Acque Veronesi per raggiungere questi obiettivi.

RIDUZIONE DELLE PERDITE FISICHE:

- Distrettualizzazione, ricognizione, analisi dati portata-pressione e modellizzazione delle reti: progetto con focus su sistemi particolarmente critici, che porterà vantaggi soprattutto nella definizione delle porzioni di rete soggette a maggiori perdite e nell'ottimizzazione delle pressioni sulla rete. I sistemi attualmente in fase di analisi sono 4: San Giovanni Lupatoto, Bovolone, Lessinia e Pescantina. Gli investimenti per tale progetto sono legati a finanziamenti pubblici.
- **Ricerca delle perdite:** ulteriori investimenti in questa attività, in linea con quanto fatto nell'ultimo triennio.
- **Piano di sostituzione delle tubazioni:** progetto di sostituzione di tubazioni ammalorate indicato anche nel Piano degli investimenti (si veda pag. 49).

RIDUZIONE DELLE PERDITE APPARENTI:

- **Installazione contatori:** sono previsti investimenti per contabilizzare con maggiore efficienza le acque emunte, quelle sottoposte a processi di potabilizzazione e quelle immesse nella rete.

- **Integrazione di misure processo in TLC:** l'80% delle misure di processo sono effettuate attraverso sistemi di misurazione ad alta frequenza, che vengono direttamente trasmessi ed elaborati da un'unità operativa dedicata. L'ulteriore potenziamento di questo sistema permette di ottenere misure dirette e maggiormente affidabili.

RIDUZIONE DELLE PERDITE AMMINISTRATIVE:

- **Sostituzione massiva dei contatori all'utenza:** attività di miglioramento tecnologico che porterà ad una maggiore affidabilità delle misure al contatore.

IL SERVIZIO FOGNATURA

La rete fognaria governata da Acque Veronesi si dirama tramite 3.063 km di condotte, di cui circa metà destinate al collettamento di sole acque reflue urbane, ovvero le acque di scarico derivanti da insediamenti domestici e industriali (fognatura nera). L'altra metà di rete fognaria è destinata alla raccolta e al convogliamento delle sole acque meteoriche di dilavamento e di lavaggio delle strade (fognatura bianca) o di entrambe le tipologie d'acqua (fognatura mista). Nel Comune di Verona, in particolare, la manutenzione delle reti di fognatura bianca è disciplinata da appositi contratti di servizio.

Nel 2019 sono stati collettati in rete fognaria reflui per un totale complessivo di **69,5 milioni m³**, di cui circa 4,8 milioni di m³ (7%) derivanti da utenze industriali (4,7 milioni di m³ nel 2018).

Le condotte della rete fognaria sono intervallate da impianti di sollevamento che hanno lo scopo di portare i reflui alla quota dell'impianto di depurazione. Le reti, infatti, sono realizzate con una certa pendenza finalizzata a garantire tempi di percorrenza delle acque reflue tali da evitare l'insorgere di fenomeni di sedimentazione e settizzazione dei reflui. Gli impianti di sollevamento fognario che Acque Veronesi gestisce sono più di 800.

È possibile, inoltre, che in certi momenti dell'anno le reti fognarie di tipo misto vadano in sovrappressione, provocando sversamenti del refluo. Per contenere la dimensione della condotta ed impedire queste sovrappressioni, sulle reti fognarie di tipo misto sono installati diversi by-pass o scolmatori di piena, ovvero delle valvole di sicurezza che entrano in funzione quando l'ingresso di acque meteoriche nella rete mista eccede una certa soglia e permettono di far confluire i volumi d'acqua in eccesso verso i corpi idrici più vicini.

LA DEPURAZIONE

Nel 2019 Acque Veronesi ha gestito 67 impianti di depurazione ed un numero equivalente di vasche Imhoff (due dei quali sono stati dismessi a fine anno; si veda anche pag. 70). La loro funzione è quella di rimuovere i contaminanti presenti nelle acque reflue attraverso un processo multi-fase che porta alla sedimentazione dei fanghi di depurazione contenenti gli inquinanti in forma concentrata e alla formazione di un effluente finale di qualità tale da risul-

tare compatibile con la capacità autodepurativa del corpo ricettore, senza quindi provocare danni all'ecosistema circostante.

Soltanto tre dei depuratori controllati dalla Società scaricano su suolo (due depuratori del Comune di Fumane e uno del Comune di Velo Veronese), mentre tutti gli altri scaricano su un corpo idrico superficiale. I depuratori sono di diverse potenzialità, a seconda del dimensionamento necessario a garantire una corretta gestione e trattamento dei reflui che derivano dall'agglomerato che serve (si veda tabella).

Fascia di Potenzialità	Numero Impianti (escluse vasche Imhoff)			Abitanti Equivalenti nominali (escluse vasche Imhoff)		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
<= 2.000 AE	38	38	38	30.844	30.844	35.044
2.001 - 10.000 AE	13	13	14	66.500	67.500	66.400
10.001 - 100.000 AE	14	14	14	377.500	377.500	377.500
> 100.001	1	1	1	410.000	410.000	410.000
Totale Impianti di depurazione	66	66	67	884.844	885.844	888.944

Per Acque Veronesi l'impianto di depurazione con maggiore potenzialità è l'impianto di Verona e dei comuni limitrofi di di Buttapietra, Negrar e Grezzana, progettato per trattare una potenzialità nominale di 410.000 abitanti equivalenti.

Complessivamente, nel corso del 2019 gli impianti di depurazione di Acque Veronesi (escluse le vasche Imhoff) hanno trattato 69,5 milioni di m³ d'acqua e un carico organico equivalente pari a 583.461 AE. Da un confronto tra gli AE nominali e gli AE effettivamente trattati si può notare che la potenzialità nominale complessiva degli impianti non è stata ancora raggiunta: la capacità depurativa degli impianti di depurazione, in particolare, è misurata attraverso le analisi chimico-fisiche effettuate sia sui fanghi di depurazione, sia sull'effluente depurato e reimpresso in ambiente.

Di seguito sono riportati i carichi di inquinanti abbattuti nel processo di depurazione negli ultimi 3 anni: come si può osservare, anche nel 2019 i valori sono rimasti in linea con quelli registrati negli anni precedenti.

La minore concentrazione di inquinanti nelle acque reflue afferenti agli impianti del Distretto Pianura, inoltre, potrebbe essere riconducibile al fenomeno delle infiltrazioni di acqua di falda/parassite nelle reti di fognatura.

	COD _{IN} (t/anno)			COD _{OUT} (t/anno)			COD (anno 2019)	
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	Resa Depurativa (%)	Inquinante NON rilasciato in ambiente (t)
Montano	99	103	94	2,8	3	3		
Pedemontano	26.975	26.904	24.958	1.308	1.404	1.339		
Pianura	3.702	3.763	3.954	407	436	284		
Totale	30.776	30.770	29.007	1.718	1.843	1.626	94%	-27.381

	BOD _{5 IN} (t/anno)			BOD _{5 OUT} (t/anno)			BOD ₅ (anno 2019)	
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	Resa Depurativa (%)	Inquinante NON rilasciato in ambiente (t)
Montano	47	42	47	0,7	1	1		
Pedemontano	13.021	12.292	11.244	260	291	282		
Pianura	1.374	1.514	1.649	119	143	84		
Totale	14.442	13.848	12.940	380	435	367	97%	-12.573

	SST _{IN} (t/anno)			SST _{OUT} (t/anno)			SST (anno 2019)	
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	Resa Depurativa (%)	Inquinante NON rilasciato in ambiente (t)
Montano	43	57	40	1,3	1	1		
Pedemontano	15.733	14.646	14.736	472	440	493		
Pianura	1.989	1.579	1.688	198,9	216	169		
Totale	17.766	16.282	16464	673	657	663	96%	-15.801

	Ntot _{IN} (t/anno)			Ntot _{OUT} (t/anno)			Ntot (anno 2019)	
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	Resa Depurativa (%)	Inquinante NON rilasciato in ambiente (t)
Montano	10	10	10	1,7	2	2		
Pedemontano	2.278	2.394	2.287	619	483	535		
Pianura	477	500	538	177,5	181	202		
Totale	2.765	2.905	2.835	798	666	738	74%	-2.097

Definizioni:

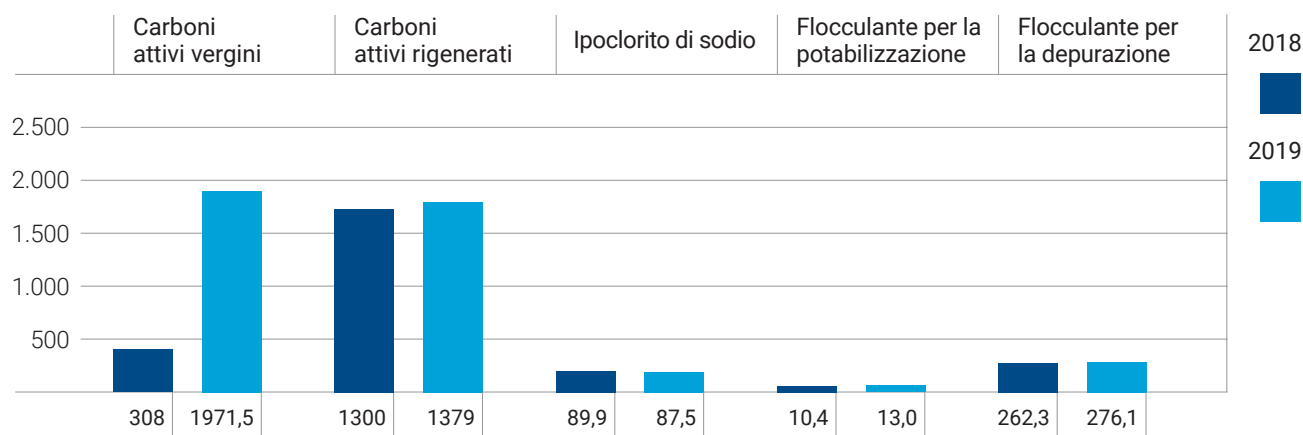
- **COD (Chemical Oxygen Demand)** è la quantità di O₂ richiesta per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici ed inorganici presenti in un campione d'acqua considerato. Insieme al BOD, rappresenta uno dei parametri comunemente utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti nella risorsa idrica e viene espresso in mg/L.
- **BOD₅ (Biochemical Oxygen Demand)** è la quantità di O₂ che viene utilizzata in 5 giorni dai microorganismi per decomporre (ossidare) al buio e alla temperatura di 20 °C le sostanze organiche presenti in un litro di refluo. Il BOD è quindi una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione di refluo ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue. È espresso anch'esso in mg/L.
- **SST (Solidi Sospesi Totali)** indica la quantità di solidi (misurati solitamente in milligrammi/litro) presenti in sospensione e che possono essere separati tramite mezzi meccanici energetici quali la filtrazione sotto vuoto o la centrifugazione di un campione di liquido. Talvolta il parametro è associato a misure di torbidità dell'acqua.
- **Ntot** indica la concentrazione totale di azoto nell'acqua.

NOTA: i dati rilevati sono riferiti ai 67 impianti di depurazione in gestione ad Acque Veronesi. Non sono stati considerati i dati relativi alle vasche denominate 'Imhoff' in quanto, data la diversa normativa di controllo sui limiti allo scarico, le analisi effettuate sono diverse.

MATERIALI

I principali materiali utilizzati da Acque Veronesi sono quelli necessari allo svolgimento dei processi di potabilizzazione e depurazione delle acque: essi sono presentati nel seguente istogramma, insieme ai relativi quantitativi consumati negli ultimi 2 anni.

PRINCIPALI MATERIALI UTILIZZATI NEI PROCESSI DI POTABILIZZAZIONE E DEPURAZIONE (IN TONNELLATE)



Il notevole incremento nel consumo di carboni attivi vergini (+540% rispetto al 2018) è legato ad un loro maggiore impiego nelle centrali di potabilizzazione che processano acqua derivante da fonti inquinate da PFAS. I filtri applicati presso tali impianti sono costituiti da masse di origine vegetale (ottenuti dalle noci di cocco) e, una volta installati, possono essere rigenerati più volte.

ENERGIA ED EMISSIONI

Poiché i consumi energetici rappresentano uno degli aspetti di maggiore impatto nella gestione del servizio idrico integrato, di seguito viene illustrata la serie storica 2017-2019 di tali consumi, suddivisi per tipologia di fonte.

Come evidenziato dalla seguente tabella, il consumo energetico più rilevante per Acque Veronesi è quello connesso all'energia elettrica, a sua volta ripartita in media tensione (circa il 71% del totale) e bassa tensione (circa 29% del totale).

La parte restante dei consumi energetici, inoltre, è riconducibile all'autoparco aziendale e al gas metano utilizzato per il riscaldamento delle sedi.

Presso il depuratore di Verona, che rappresenta il maggiore impianto di depurazione controllato dalla Società sia in termini di consumi energetici, sia considerando il volume di refluo trattato, è installato un impianto di cogenerazione che permette di trasformare il biogas derivante dal processo depurativo in energia elettrica destinata all'autoconsumo dell'impianto. Tale impianto di cogenerazione è caratterizzato da una potenza elettrica pari a 625 kW ed utilizza per il proprio processo una potenza termica pari a 692 kW, con emissioni di CO₂ pari a 500 mg/Nm³ (= milligrammi/Normal-m³).

Nel corso del 2019 è stata generata un'autoproduzione di energia elettrica da fonte rinnovabile pari a 4.796.960 kWh (pari a circa il 50% dell'energia necessaria al funzionamento dell'impianto di depurazione), con il vantaggio di mancato acquisto di una quota corrispondente di energia elettrica da rete ed una conseguente riduzione dell'impatto ambientale.

Consumi di energia	2017	2018	2019
Carburanti autoparco			
Benzina per autotrazione [L]	12.313	15.574	12.633
Gasolio per autotrazione [L]	145.718	165.720	176.041
Metano per autotrazione [kg]	43.712	43.491	36.083
GPL – Stato Liquido [L]	4.194	4.546	20.423
Combustili per riscaldamento			
Gas metano depuratore [Smc]	23.402	23.098	24.717
Biogas			
Biogas ⁽¹⁾ [Smc]	500	0	0
Energia elettrica			
Energia elettrica Media Tensione [kWh]	82.156.576	76.523.069	77.759.202
Energia elettrica Bassa Tensione ⁽²⁾ [kWh]	33.068.332	33.247.261	32.370.946

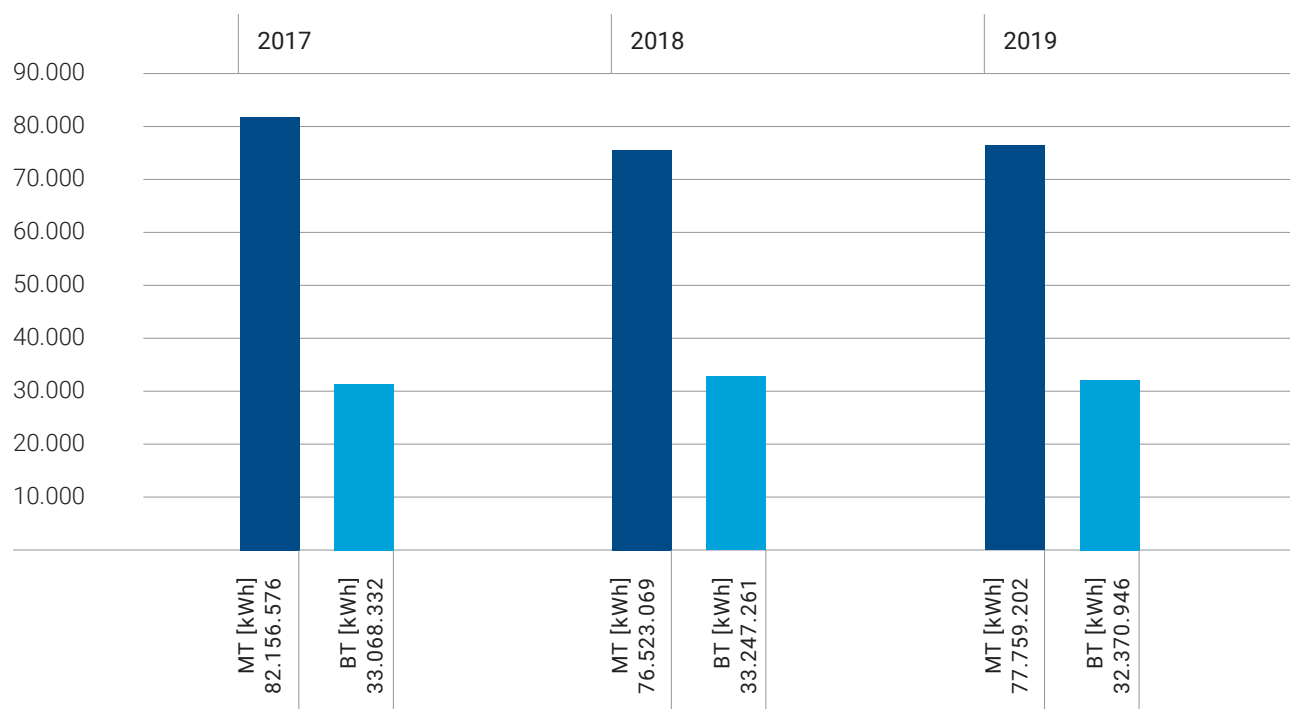
(1) Biogas autoprodotta, per il 2019 destinato sia alla cogenerazione di energia elettrica completamente riutilizzata all'interno del depuratore di Verona (2.120.875 Smc) che alla produzione di energia termica per il funzionamento delle caldaie (0 Smc).

(2) Comprensivo dell'energia autoprodotta da biogas: 4.796.960 kWh per l'anno 2019, 4.729.791 kWh per l'anno 2018, 4.502.646 kWh per l'anno 2017.

Il seguente istogramma fornisce una rappresentazione grafica del trend dei consumi di energia elettrica fatti registrare negli ultimi tre anni, suddividendo tali consumi tra media e bassa tensione. In particolare, le eccezionali condizioni climatiche che hanno caratterizzato il 2017 hanno fatto sì che in quell'anno sia stato registrato un massimo storico, dall'inizio della gestione Acque Veronesi, sia in termini di consumi di energia elettrica, sia per quanto riguarda il volume d'acqua emunto.

Nel 2019, i consumi idrici e di energia elettrica sono diminuiti e tornati complessivamente in linea con il 2018 e con gli anni precedenti al 2017.

CONSUMI EE ULTIMO TRIENNIO



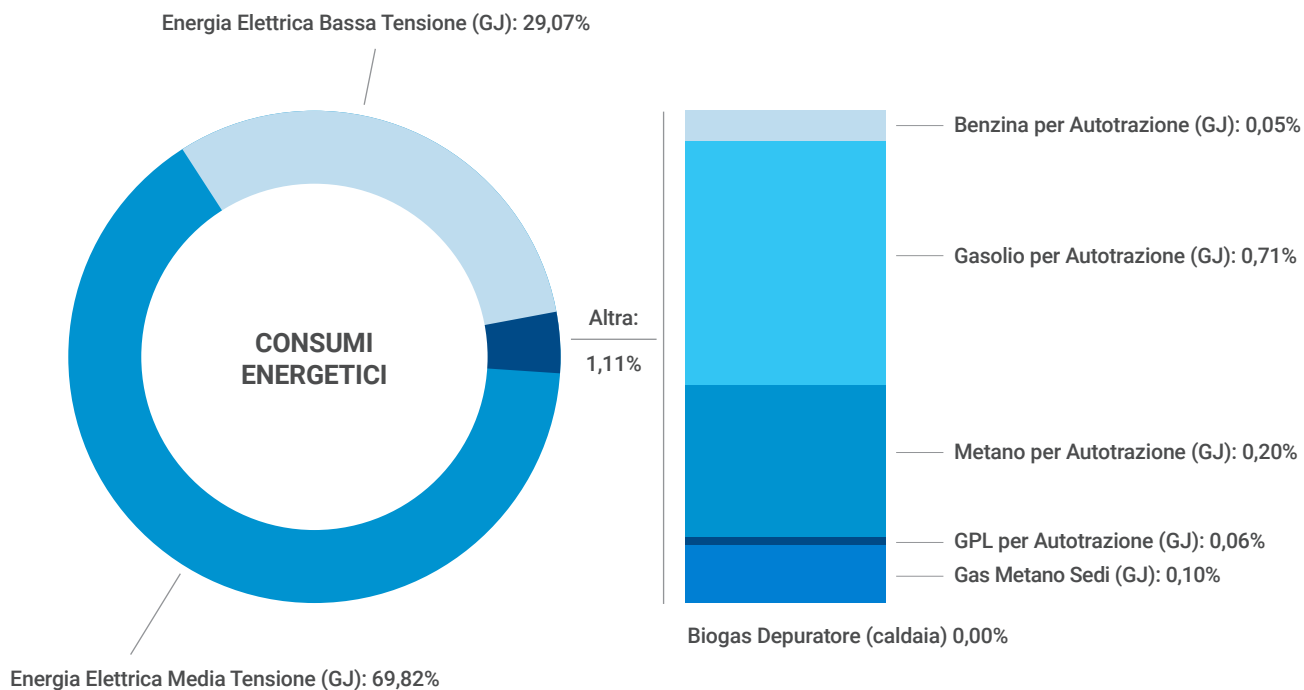
Come evidenziato anche dalla seguente tabella, in cui i medesimi valori sono stati espressi in GJ, i consumi energetici fatti registrare nel 2019 si sono dimostrati in linea con quelli dell'anno precedente. Nel caso dell'energia elettrica, la conversione da kWh a GJ non viene svolta direttamente ma attraverso un primo passaggio da kWh a tep (tonnellate equivalenti di carbonio): poiché ciò permette di prendere in considerazione anche le perdite di energia elettrica che si verificano lungo la rete di distribuzione, i valori riportati in tabella risultano superiori rispetto ai quantitativi di energia elettrica effettivamente consumati da Acque Veronesi¹⁷.

¹⁷ Secondo la Delibera EEN 3/08, il fattore di conversione dell'energia elettrica pari a 0.187 tep/MWh permette di trasformare i consumi di energia elettrica in tep (tonnellate equivalenti di petrolio). Ulteriore conversione disponibile è quella che consente di esprimere il consumo di energia primaria in Joule, ricordando il fattore di conversione dai tep che è pari a $4,186 \cdot 10^{10}$.

Consumi di energia per fonte energetica (in GJ)	2017	2018	2019
Carburanti autoparco			
Benzina parco autotrazione (GJ)	394	499	400
Gasolio parco autotrazione (GJ)	5.246	5.966	6.218
Metano per autotrazione (GJ)	2.257	2.245	1.703
GPL - Stato liquido (GJ)	108	117	489
Combustibili per riscaldamento			
Gas metano sedi (GJ)	819	808	865
Biogas			
Biogas depuratore (caldaia) (GJ)	11	-	-
Energia elettrica			
Energia elettrica Media Tensione (GJ)	643.107	599.009	608.685
Energia elettrica Bassa Tensione (GJ) ⁽²⁾	260.166	260.254	253.394
Totale	912.108	868.898	871.754

(2) Comprensivo dell'energia elettrica autoprodotta.

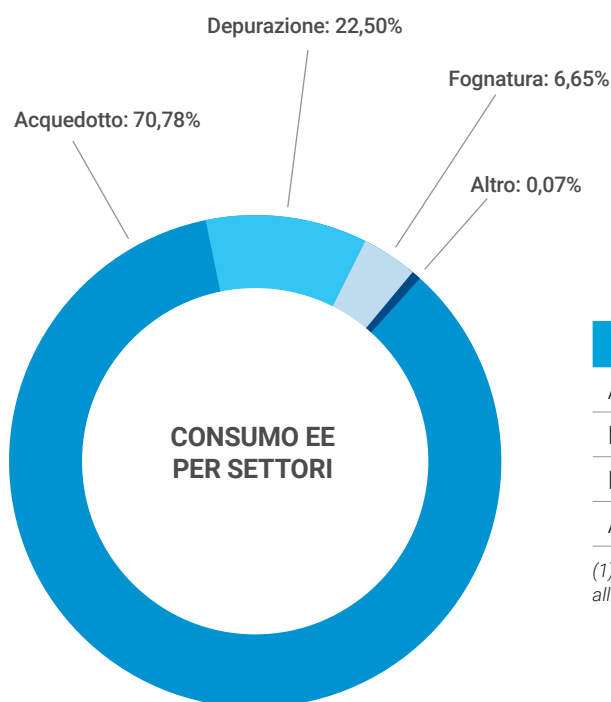
CONSUMI ENERGETICI



In applicazione del D.lgs. 102/14 sono state redatte dieci analisi energetiche di dettaglio su altrettanti siti produttivi, coprendo in questo modo il 23% dei consumi complessivi di Acque Veronesi e tutte le tipologie impiantistiche aziendali. Tali analisi hanno permesso di implementare 33 interventi di efficienza energetica, che porteranno ad evitare il consumo di 2.303.107 kWh/anno e, di conseguenza, ad evitare l'emissione in atmosfera di 655 tonnellate di CO₂ eq./anno.

Di seguito, infine, è riportato un prospetto relativo ai consumi di energia elettrica ripartiti per tipologia di servizio.

CONSUMO EE PER SETTORI PRINCIPALI



Settore	Consumi (GJ)
Acquedotto	610.174
Depurazione	193.975 ⁽¹⁾
Fognatura	57.340
Altro	590

(1) Comprensivo di 37.549,74 GJ relativi all'energia autoprodotta

INTENSITÀ ENERGETICA

L'intensità energetica definisce il consumo di energia rispetto ad un parametro specifico identificato dell'organizzazione (es: unità di attività, unità di output, ecc.) e, unitamente al consumo totale di energia, contribuisce a contestualizzare la sua capacità di utilizzare le risorse energetiche a disposizione in maniera efficiente.

Nello specifico, Acque Veronesi ha scelto di normalizzare i propri consumi energetici rispetto ai m³ d'acqua emunta, potabilizzata e depurata (si veda la seguente tabella).

Per esprimere l'intensità energetica relativa al comparto acquedottistico si sono considerati i consumi energetici relativi all'intero servizio acquedotto (pozzi, campi pozzi, rilanci e potabilizzatori), ovvero si è tenuto conto dell'intero volume idrico prelevato dall'ambiente (sia da falda che da sorgente).

Per la filiera della depurazione, invece, si sono considerati i consumi energetici relativi ai servizi di depurazione e fognatura, tenendo conto dell'intero volume idrico reimpresso in ambiente.

Indice	2017	2018	2019	Fonte
MJ emunto/m ³ emunto	1,357	1,325	1,317	Fonte: bilancio idrico 2017-2018-2019 (m3 da falda), consuntivo EE 2017-2018 (kWh POZ e CPZ con conversione diretta in Joule)
MJ pot. /m ³ potabilizzato	0,343	0,353	0,359	Fonte: bilancio idrico 2017-2018-2019 (m3 da potabilizzare), consuntivo EE 2017-2018 (kWh POT con conversione diretta in Joule)
MJ dep./m ³ depurato	1,394	1,334	1,286	Fonte: bilancio depurazione 2017-2018-2019 (m3 depurati), consuntivo EE 2017-2018 (kWh DEP + autoprodotta)

EMISSIONI

I dati riportati nella seguente tabella si riferiscono alle emissioni dirette (ovvero appartenente al cosiddetto **"scope 1"**) derivanti dai consumi di carburante del parco automezzi ed alle emissioni indirette originate dalla produzione e dalla distribuzione dell'energia elettrica acquistata (**scope 2**):

Indice	2019 (tCO ₂ eq)	Fonte
Emissioni dirette – automezzi	617,721	Tabella parametri standard nazionali UNFCCC del 07/02/2019
Emissioni indirette – energia elettrica acquistata dalla rete	29.103,56	ISPRA - Fattori di emissione atmosferica di gas ad effetto serra nel settore elettrico – Edizione 2020 (fattore di conversione: 276,3 g CO ₂ /kWh) Nel calcolo non viene presa in considerazione l'energia elettrica autoprodotta.

Attualmente, Acque Veronesi non è in grado di rendicontare puntualmente le **emissioni** di scope 3, ovvero le emissioni indirette che si verificano esternamente rispetto all'organizzazione, comprese le emissioni a monte e a valle lungo la catena di fornitura.

BIODIVERSITÀ

Acque Veronesi fa della tutela e della conservazione della risorsa idrica la propria mission: l'acqua, infatti, non solo è fondamentale per permettere la vita di ogni essere vivente, ma ha anche un ruolo cruciale nel mantenimento della biodiversità.

Secondo le più recenti proiezioni delle Nazioni Unite, nell'arco temporale compreso tra il 2010 e il 2030 la disponibilità di risorse idriche rinnovabili a livello mondiale è destinata a ridursi di oltre il 17%. Favorire l'adattamento delle specie ai mutamenti climatici è un aspetto spesso trascurato dall'opinione pubblica, ma di fondamentale importanza affinché le comunità possano continuare a beneficiare dei cosiddetti servizi ecosistemici¹⁸ che sono alla base di qualsiasi sistema economico e sociale.

L'istituzione di aree protette è uno dei metodi utilizzati per limitare gli effetti del cambiamento climatico e promuovere la protezione della biodiversità. Nel territorio gestito da Acque Veronesi, ad esempio, si trova il Parco Naturale Regionale della Lessinia, che si estende per più di 100 km² tra la Provincia di Verona e la Provincia di Vicenza e si distingue in tre principali zone paesaggistiche:

- la zona pedemontana e collinare, in parte coltivata (vite, ulivo, ciliegio) e in parte caratterizzata da boschi di carpini, querce, castagni;
- la zona medio-montana, caratterizzata da boschi di faggio e abeti;
- la zona degli alti pascoli, dove si sviluppano pino mugo, rododendro e ontano verde.

Il Parco possiede un patrimonio faunistico molto vario, la cui rilevanza è confermata dalla presenza di tre siti di importanza comunitaria (SIC) della Rete Natura 2000: Monti Lessini Cascate di Molina; Monti Lessini. Ponte di Veja e Vajo della Marciora; Monti Lessini Pasubio - Piccole Dolomiti Vicentine.

¹⁸ Secondo la definizione riportata nel Millennium Ecosystem Assessment promosso dalle Nazioni Unite e pubblicato nel 2005, i servizi ecosistemici rappresentano "i benefici multipli forniti dagli ecosistemi al genere umano". In particolare, essi possono essere suddivisi in quattro grandi categorie di servizi: (1) supporto alla vita (es: ciclo dei nutrienti, formazione del suolo, ecc.); (2) approvvigionamento (es: fornitura di ossigeno, acqua potabile, materie prime, ecc.); (3) regolazione (es: stabilizzazione del clima e delle maree, auto-depurazione dell'acqua, impollinazione delle specie vegetali, ecc.); (4) culturali (es: opportunità educative, ricreative, ecc.).

LE SPECIE NATURALI PROTETTE DEL PARCO DELLA LESSINIA

Numerose sono le specie presenti nel Parco della Lessinia registrate come protette e elencate nella lista rossa IUCN nazionale e in quella internazionale:

Flora	Da segnalare nel Parco 9 taxa vegetali tutelati a livello comunitario secondo la Direttiva Habitat 92/43/CEE
Invertebrati	Da segnalare la presenza di endemismi nei sistemi di grotte all'interno del Parco.
Pesci	2 specie registrate, di cui una (<i>Cottus gobio</i>) autoctona.
Anfibi	5 specie autoctone registrate. Tra queste, la salamandra alpina (<i>Salamandra atra aurorae</i>), considerata Vulnerabile (VU) dalla Lista Rossa Italiana, essendo uno degli elementi più rari dell'erpetofauna italiana; è inoltre identificata come specie prioritaria dalla Direttiva Habitat CEE All. II – IV.
Rettili	6 specie autoctone registrate
Mammiferi	26 specie autoctone registrate. Tra i Chiroterri presenti nel Parco, la Lista Rossa italiana elenca come Vulnerabili (VU) i seguenti taxa: il rinolofa euriale (<i>Rhinolophus euryale</i>) il pipistrello ferro di cavallo maggiore (<i>Rhinolophus ferrumequinum</i>) il vespertilio maggiore (<i>Myotis Myotis</i>), la nottola (<i>Nyctalus noctula</i>), e il miniottero di Schreiber (<i>Miniopterus schreibersii</i>). Il pipistrello ferro di cavallo minore (<i>Rhinolophus hipposideros</i>) è considerato In Pericolo (EN) dalla Lista Rossa italiana. A partire dal 2012 è da segnalare la presenza del lupo italico (<i>Canis lupus italicus</i>), classificato Vulnerabile (VU) dalla Lista Rossa italiana e dalla IUCN. Questo taxon è da considerarsi "specie focale" ai fini della conservazione e del ripristino ambientale del Parco.

In questo contesto, Acque Veronesi è consapevole della fondamentale importanza che rivestono la valutazione e il monitoraggio delle caratteristiche dei prelievi idrici e delle acque di scarico: con riferimento a queste ultime, l'obiettivo principale della Società è quello di far sì che la loro reimmissione in ambiente non alteri in alcun modo le caratteristiche dei bacini "recettori". Nel 2019, in particolare, non si è resa necessaria l'attuazione di alcun intervento di ripristino di habitat naturali danneggiati dalle attività condotte da Acque Veronesi.

RIFIUTI

Acque Veronesi si è dotata di una procedura che definisce le attività e le responsabilità per l'identificazione, la classificazione, la raccolta, la documentazione e l'avviamento al recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti nelle diverse unità locali, nonché le modalità da adottare presso gli impianti di depurazione autorizzati al trattamento delle acque reflue urbane ai sensi dell'art. 110 del D.lgs. 152/06. La Società non esercita attività di trasporto di rifiuti pericolosi o non pericolosi, ma si avvale dell'intervento di terzi sia per il loro prelievo che per il loro trasporto.

In generale, le attività legate alla potabilizzazione dell'acqua non producono elevate quantità di rifiuto, in quanto i carboni attivi utilizzati in tali processi possono essere rigenerati più volte prima di essere avviati a smaltimento. Per i contenitori in cui vengono conservate le sostanze chimiche (es: ipoclorito di sodio), inoltre, è stato istituito un sistema di restituzione "vuoto per pieno" con le ditte fornitrici.

La maggior parte della produzione di rifiuti è legata all'attività di trattamento delle acque reflue urbane (comparto depurazione) e i rifiuti maggiormente significativi che derivano da tale processo sono rappresentati da i fanghi disidratati (CER 190805), dal vaglio (CER 190801) e dalle sabbie (CER 190802). Si tratta di rifiuti non pericolosi che per lo più vengono destinati a processi di recupero. Alcuni fanghi derivanti dagli impianti di depurazione più piccoli, che non andando incontro ad un trattamento secondario e terziario restano in fase liquida e quelli derivanti dalla manutenzione delle fosse settiche, vengono reimmessi nel trattamento biologico degli impianti di dimensioni maggiori per essere trattati ed inviati a successivo smaltimento. Tale processo di ulteriore disidratazione del fango permette anche di ottenere un maggior volume d'acqua da reimmettere in ambiente.

Nel 2019 gli impianti di Acque Veronesi hanno prodotto **oltre 48.000 tonnellate di fanghi di depurazione** (pari a circa il 96% del totale dei rifiuti prodotti dalla Società). Quota parte di tali fanghi (più di 10.000 tonnellate, ovvero quasi il 21% del totale) sono stati smaltiti presso gli impianti di depurazione della Società autorizzati al trattamento rifiuti ex art. 110 D.lgs. 152/06, rientrando di fatto in un processo di ulteriore disidratazione. Presso i medesimi impianti, inoltre, sono stati smaltiti anche circa 2.000 tonnellate di fanghi derivanti dalle fosse Imhoff e poco più di 5.500 tonnellate di rifiuti prodotti dalla pulizia della rete fognaria.

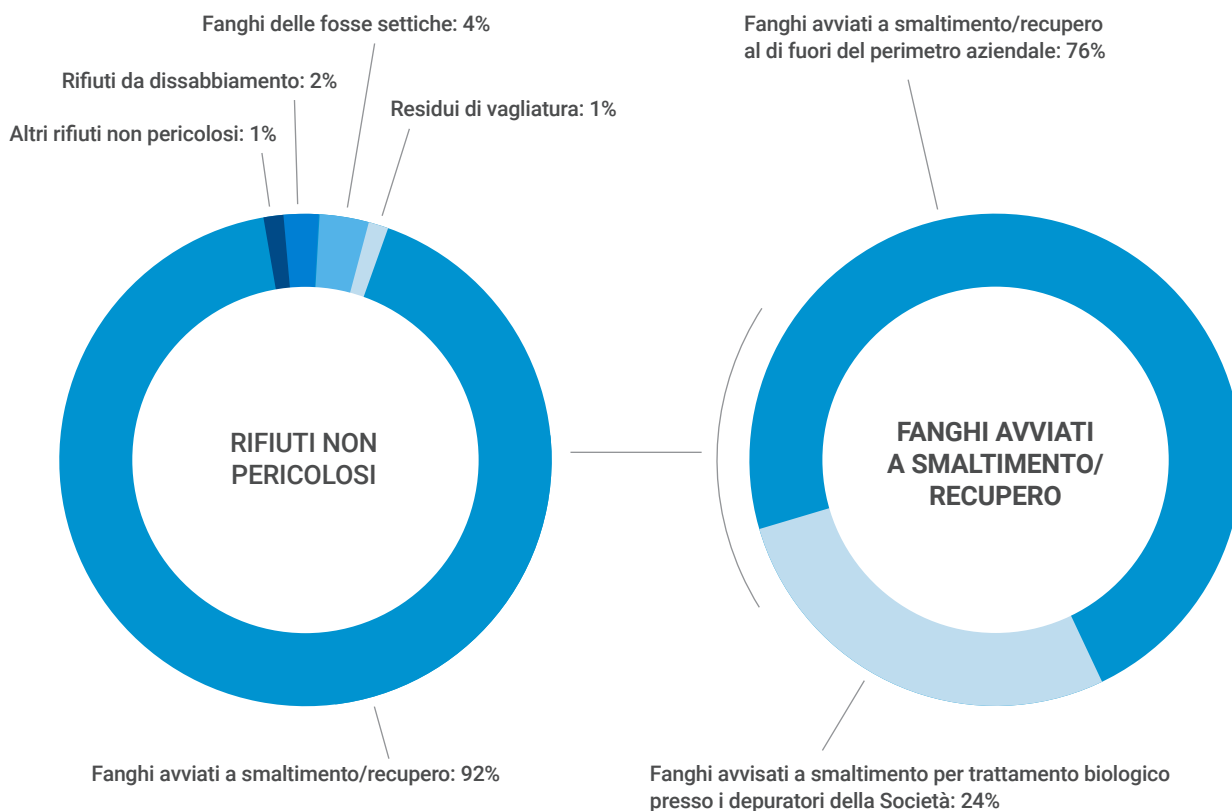
Come già sottolineato, la Società produce anche quantitativi significativi di vaglio (537 tonnellate prodotte nel 2019, +5% rispetto al 2018) e sabbie (1.109 tonnellate prodotte nell'ultimo esercizio, +25% rispetto al 2018). Al contrario, l'ammontare dei rifiuti pericolosi prodotti ogni anno è del tutto trascurabile e deriva essenzialmente da alcune delle attività svolte presso il laboratorio chimico di analisi.

Codice CER	DESCRIZIONE	Quantità (t) 2017	Quantità (t) 2018	Quantità (t) 2019 ⁽¹⁾
Rifiuti non pericolosi				
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane avviato a smaltimento/recupero al di fuori del perimetro aziendale	42.105	42.327	45.827
	<i>Fanghi avviati a smaltimento/recupero al di fuori del perimetro aziendale</i>	<i>34.831</i>	<i>33.068</i>	<i>35.004</i>
	<i>Fanghi avviati a smaltimento (D8) presso depuratori della Società autorizzati ex art. 110, c. 2, D.lgs. 152/06</i>	<i>7.274</i>	<i>9.259</i>	<i>10.823</i>
190801	Residui di vagliatura	471	509	537
190802	Rifiuti da dissabbiamento	744	890	1.109
200304	Fanghi delle fosse settiche (totale complessivo)	2.118	2.153	2.060
200304	Fanghi delle fosse settiche (totale complessivo)	2.118,34	2.153,38	2.060,15
Altri rifiuti non pericolosi		110	66	233
Totale rifiuti non pericolosi		45.548	45.945	49.766
Rifiuti pericolosi		5	5	8
Totale complessivo		45.553	45.950	49.774

(1) Dati soggetti a ulteriore verifica ai fini della Dichiarazione MUD.

(2) Dati soggetti a ulteriore verifica ai fini della Dichiarazione MUD.

SUDDIVISIONE IN PERCENTUALE DEI RIFIUTI NON PERICOLOSI PRODOTTI NEL 2019



Di seguito si riporta, inoltre, una prospetto dei quantitativi di rifiuti smaltiti presso i depuratori della Società autorizzati ai sensi dell'art. 110, c.2 D.lgs. 152/06.

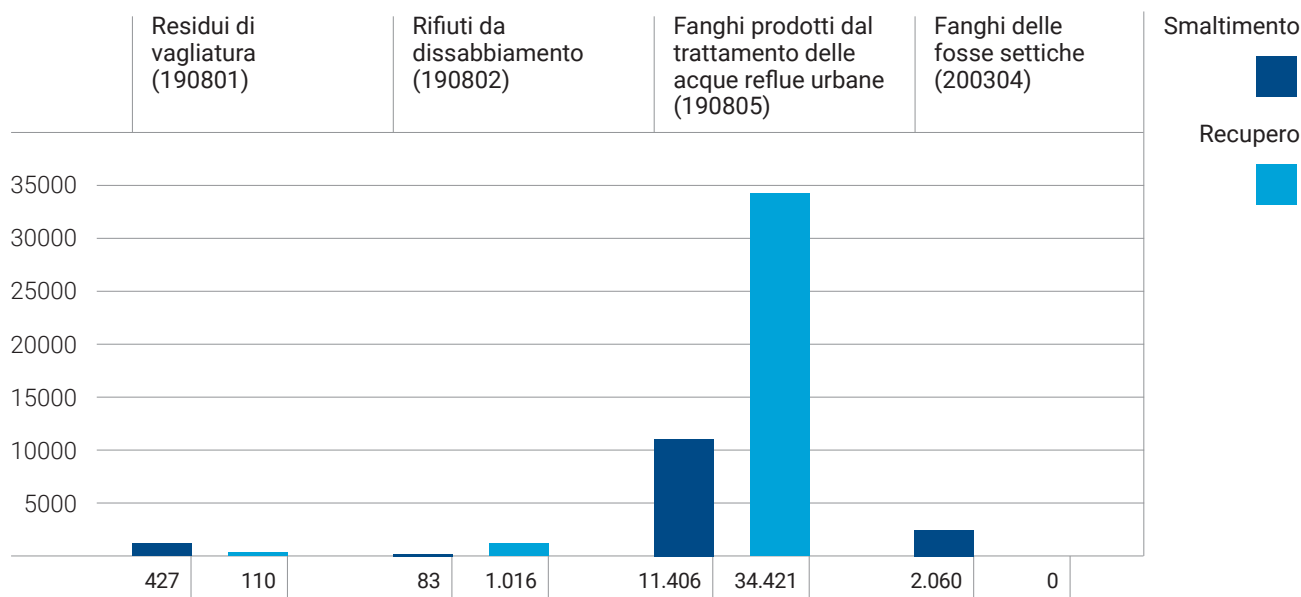
Codice CER	DESCRIZIONE	QUANTITÀ SMALTITA (t)		
		2017	2018	2019
Rifiuti non pericolosi				
190805	fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	7.274	9.259	10.823
200304	fanghi delle fosse settiche	1.968	2.139	2.060
200306 ⁽¹⁾	rifiuti prodotti dalla pulizia delle acque di scarico	2.382	3.456	5.525
Totale complessivo		11.624	14.854	18.408

(1) I rifiuti classificati con codice CER 200306 sono riferiti a quelli prodotti dal soggetto che svolge l'attività di pulizia manutentiva delle reti fognarie, ai sensi dell'art. 230, c.5 del D.lgs. 152/06.

(2) Dati soggetti a ulteriore verifica ai fini della Dichiarazione MUD.

Il seguente grafico, infine, presenta i metodi di smaltimento e recupero cui sono state destinate le principali tipologie dei rifiuti prodotti ad Acque Veronesi nel 2019 (si evidenzia che tali dati sono soggetti a ulteriore verifica ai fini della Dichiarazione MUD).

PRINCIPALI TIPOLOGIE DI RIFIUTO PER METODO DI SMALTIMENTO (IN TONNELLATE)



La quasi totalità (96%) dei fanghi di depurazione (codice CER 190805) destinati allo smaltimento e la totalità dei fanghi provenienti dalle fosse Imhoff (codice CER 200304) sono stati smaltiti presso i depuratori autorizzati di Acque Veronesi tramite operazione di smaltimento con trattamento biologico.

TABELLA DI CORRELAZIONE GRI

GRI Standard Title	GRI disclosure number	GRI Disclosure Title	Numero di pagina
GRI 102: General Disclosures 2019 - Profilo Organizzativo	102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	13-14; 19; 69-70; 91-98
	102-3	Luogo delle sedi principali	13-14
	102-4	Paesi di operatività	13-14
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	13-15
	102-6	Mercati serviti	13-14
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	13-15; 43-44; 55; 69-70; 91-98
	102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	55-59
	102-9	Catena di fornitura	69-70; 73-75
	102-10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	Nessuno
	102-11	Approccio prudenziale	36
	102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da altri enti e/o associazioni	Nessuno
	102-13	Partecipazione ad associazioni	72; 85-86
GRI 102: General Disclosures 2019 – Strategia	102-14	Dichiarazione del vertice aziendale	5
	102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	30-38
GRI 102: General Disclosures 2019 - Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	16
	102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	37-38; 64
GRI 102: General Disclosures 2019 – Governance	102-18	Struttura di governo	20-22
	102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	20
	102-23	Presidente del massimo organo di governo	20
	102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	20
GRI 102: General Disclosures 2019 – Coinvolgimento degli stakeholder	102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	28; 79-80; 84-87

	102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Acque Veronesi s.c.a.r.l.
	102-46	Definizione del contenuto del report e dei temi materiali	28-29
	102-47	Elenco dei temi materiali	30-32
GRI 102: General Disclosures 2019 – Pratiche di rendicontazione	102-49	Modifiche nella rendicontazione	7-8
	102-50	Periodo di rendicontazione	7-8
	102-51	Data del report più recente	7
	102-52	Periodicità della rendicontazione	7
	102-53	Contatti per chiedere informazioni sul report	8; 116
	102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard	7
	102-55	Tabella dei contenuti GRI	111-114
	GRI 103: General Disclosures 2019 - Approccio gestionale	103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro
103-2		Approccio manageriale di gestione e suoi componenti	30-32
GRI 200 – Economic topics			
GRI 201: Performance economiche 2019	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	43-44
	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo	44
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi di interesse per la collettività	44-50
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	74-75
GRI 205: Anticorruzione 2019	205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	37-38
	205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione	37-38; 61-63
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Nessuno
GRI 300 – Environmental topics			
GRI 301: Materiali	301-1	Materiali utilizzati	99
GRI 302: Energia 2019	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	99-103
	302-3	Intensità energetica	103
GRI 303: Acqua 2019	303-1	Prelievi idrici per fonte	91-92
	303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	96-98

	304-1	Siti operativi ubicati in aree protette e ad elevata biodiversità	105-106
GRI 304: Biodiversità	304-3	Significativi impatti dell'attività sulla biodiversità	105-106
	304-4	Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	106
GRI 305: Emissioni 2019	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)	104
	305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)	104
GRI 306: Scarichi e rifiuti 2019	306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	96-98
	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	107-109
	306-3	Corpi idrici interessati da scarichi idrici e/o deflussi	96-98
GRI 307: Conformità normativa ambientale 2019	307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale	Nessuna
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	308-1	Nuovi fornitori valutati utilizzando criteri ambientali	73-75
GRI 400 – Social topics			
GRI 401: Occupazione	401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	56
	401-2	Benefit per i dipendenti	63
	401-3	Congedi parentali	58-59
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2019	403-1	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati formali per salute e sicurezza	59-61
	403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie sul lavoro, assenteismo e numero di decessi sul lavoro	60
	403-3	Personale esposto ad alta incidenza o alto rischio di malattie professionali	Nessuno
GRI 404: Formazione ed educazione 2019	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	61-62
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	62-63
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2019	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	55-57
GRI 406: Non-discriminazione 2019	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive implementate	Nessuno
GRI 407: Libertà di associazioni e contrattazione collettiva	407-1	Operazioni e fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Nessuno
GRI 408: Lavoro minorile 2019	408-1	Operazioni e fornitori ad alto rischio di lavoro minorile	Nessuno
GRI 409: Lavoro forzato e obbligato 2019	409-1	Operazioni e fornitori ad alto rischio di lavoro forzato od obbligato	Nessuno

GRI 413: Comunità locali	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	85-87
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	73-75
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti su salute e sicurezza dei clienti	19; 91-93; 96-98
	416-2	Casi di non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	71-72
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2019	417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	79-81
	417-2	Casi di non conformità per informazione ed etichettatura su prodotti e servizi	Nessuno
	417-3	Casi di non conformità riferiti all'attività di marketing e alla comunicazione	Nessuno
GRI 418: Privacy del consumatore 2019	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti	Nessuno
GRI 419: Conformità normativa socio-economica 2019	419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico	Nessuno

Acque Veronesi Scarl

Lungadige Galtarossa, 8 – 37133 Verona (VR)

Dati Legali

Capitale Sociale: € 5.000.000,00 i.v.

Partita IVA, Codice Fiscale e Numero di Iscrizione
al Registro Imprese di Verona: 03567090232

Iscrizione REA 346645

Informazioni

Acque Veronesi Scarl – Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza

E-mail: sostenibilita@acqueveronesi.it

Servizio Clienti



Mobile 045 2212999 a pagamento
8-20 Lunedì a Venerdì / 8-13 Sabato



Gratis da Rete Fissa e Mobile
Attivo 24 ore su 24

ELABORAZIONE

Acque Veronesi Scarl – Verona

REDAZIONE

BDO Italia Spa – Verona

PROGETTO GRAFICO

A Comunicazione Srl – Agenzia di Pubblicità e Relazioni Pubbliche

IMMAGINI

Shutterstock, Inc.

ACQUE VERONESI SCARL 2020 © TUTTI I DIRITTI RISERVATI

Finito di stampare in data 07/2020

Questo rapporto è stampato su carta derivante da foreste correttamente gestite.

ACQUE VERONESI SCARL

Lungadige Galtarossa, 8 – 37133 Verona (VR)

Reg. Imp. 03567090232 – REA 346645

Capitale Sociale Euro 5.000.000,00 i.v.

www.acqueveronesi.it

